Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-06-01

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2020-03-01 - 2020-04-30

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

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01607** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Brister i undersökning och bedömning av barn, missad diagnos Ett barn som hade haft feber i två veckor behandlades med antibiotika utskrivet av vårdcentralen. Barnet blev inte bättre trots en veckas behandling och sökte därför husläkarjour. Enligt anmälaren fanns misstanke om körtelfeber. Anmälaren beskriver läkarens undersökning och bemötande som bristfällig. Läkaren tittade i halsen och tog ett blodprov. Läkaren lyssnade inte på barnets hjärta, lungor och kände inte på barnets buk. Dagen efter togs kontakt med vårdcentralen som hänvisade till sjukhusets barnakutmottagning. Där gjordes ultraljud, röntgen och prover. Barnet hade dålig syresättning, påverkade levervärden och näringsbrist. Diagnos ställdes. Barnet fick korrekt behandling. Fortsatt uppföljning pågår. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01658** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig rekommendation som ändrades i journalen i efterhand En kvinna fick under sin graviditet rekommendation från husläkaren att inte ta några järntabletter i förebyggande syfte. Det visade sig senare att hon hade järnbrist och hade behövt ta järntabletterna. När kvinnan i efterhand gick in i sin journal på nätet kunde hon läsa att läkaren hade rekommenderat kvinnan att ta järntabletter i förebyggande syfte. Kvinnan misstänker att journaluppgiften ändrats i efterhand efter att hon hade kontaktat verksamhetschefen och talat om läkarens felaktiga rekommendation. Hon vill nu få skriftliga logguppgifter av vem som gått in i hennes journal. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01670** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Otillräcklig utredning vid blindtarmsinflammation orsakade komplikationer En kvinna sökte vårdcentralen för buksmärta. Hon misstänkte blindtarmsinflammation men läkaren utredde inte henne. Efter drygt en vecka sökte hon en närakutmottagning varifrån hon skickades till sjukhuset för kraftig blindtarmsinflammation. På sjukhuset konstaterades att det inte gick att operera henne eftersom en bit av tjocktarmen också inflammerats. Kvinnan anser att läkaren på vårdcentralen borde ha remitterat henne i samband med det första vårdbesöket, då kanske man hade kunnat operera bort blindtarmen och hon hade sluppit komplikationerna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01678** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Fick ingen förklaring till att medicin ej skrevs ut En kvinna som brukade få ett visst läkemedel utskrivet av sin läkare nekades nytt recept. Kvinnan fick ingen förklaring till detta. Kvinnan tycker att medicinen hjälper henne väldigt bra och att den variant hon fått utskriven är skonsam mot magen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01710** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Patientosäker chat på vårdcentralen En man kontaktade vårdcentralen på grund av ryggskott. Han blev kopplad till en chattfunktion som han upplevde som patientosäker. För varje mening mannen skrev dröjde det fem minuter innan han fick svar. När mannen frågade varför det tog så lång tid svarade sjuksköterskan att hen hade ytterligare tio andra patienter att chatta med. Mannen bad att få avsluta chatten eftersom han ansåg att det var för patientosäkert att skriva till elva patienter samtidigt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Där beskrevs att vårdcentralen har en chatt där man kan påbörja sitt ärende dygnet runt och så får man svar under vårdcentralens öppettider vilket framgår av information på hemsidan. Man kan även välja att kontakta vårdcentralen på telefon. Inga allvarliga patientsäkerhetsrisker har kunnat identifieras sedan man började med chatten. Man beklagar att patienten inte är nöjd med kontakterna med vårdcentralen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01747** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Missad diagnos och otrevligt bemött En kvinna gick till en vårdcentral då hon inte mådde bra och hade yrsel. De bedömde att hon led av panikångest. Hon upplevde att hennes somatiska symtom inte togs på allvar då hon hade kontakt med psykiatrin. Mottagningen ordinerade ingen adekvat undersökning och det visade sig senare vid en annan vårdcentral att hennes järndepåer var väldigt låga. Anmälaren har upplevt att läkare hon mött har varit otrevliga och nonchalanta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01749** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Försenad diagnos och brister i hantering av provsvar En kvinna hade kontakt med en vårdcentral då hon inte mådde bra och led av yrsel. Hon upplevde att hennes somatiska symtom inte togs på allvar då hon hade kontakt med psykiatrin. De tog prover som visade att hennes järndepåer var tomma och hon behövde sedan få läkemedelsbehandling intravenöst. Enligt kvinnan missade läkare att informera henne på två månader om provsvaren. Anmälaren har även upplevt att läkare och sjuksköterskor har bemött henne otrevligt och nonchalant. En läkare ska också ha journalfört felaktiga uppgifter i hennes journal och en annan läkare ville inte hjälpa henne med ett intyg. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01787** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel	Skadades i lårmuskeln efter injektion med blodförtunnande läkemedel En kvinna skulle efter en operation få blodförtunnande injektioner på en vårdcentral. Den sjuksköterska kvinnan fick injektionerna av skadade henne i lårmuskeln och orsakade inflammation i nerverna runt injektionsstället. Sjuksköterskan hade tryckt in sprutan och läkemedlet alldeles för snabbt, fick sjuksköterskan erfara av läkaren på vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01788** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Omlistad utan vetskap vilket lett till tekniska problem En man som uppsökte en vårdcentral under en helg blev i samband med besöket omlistad på denna vårdcentral utan att han förstod eller gett sitt tillstånd till det. Detta innebar att han förlorade sin listning vid sin vårdcentral där han har inbokade tider och att han inte har tillgång till sin vårdcentrals tjänster på 1177. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01838** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning En man är upprörd över att han inte fick ta halsprov på sin vårdcentral. Hans fru och barn har blivit behandlade för halsfluss med penicillin. Mannen har börjat att känna av symptom och önskar få behandling. Vårdcentralen vill dock inte ta ett halsprov. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01862** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut journaler från mammans vård, hon har avlidit En kvinna har stora svårigheter att få ut journal från mammans vård hos husläkare. Hon har ringt och skrivit, men ännu inte fått någon journalkopia eller ett negativt besked från vårdcentralen. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen informerades kvinnan om att mammans journal finns att hämta i receptionen på vårdcentralen. Detta kan inte dottern göra då hon sitter i karantän och hon vill att det i avslutsbrevet lämnas adress till henne så att journal kan sändas. Därefter avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01909** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter behandling av läkare på boende En kvinna har synpunkter på en läkare som arbetar vid hennes mammas vård- och omsorgsboende. Enligt kvinnan har Läkaren inte satt in läkemedel för att bromsa mammans sjukdom eller informerat om möjlig läkemedelsbehandling. Läkaren har heller inte ombesörjt med remisser. Anmälaren känner sig inte delaktig i vården av sin mamma. Hon undrar hur man får reda på om läkaren har en giltig legitimation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått telefonnummer till Socialstyrelsen gällande hennes fråga om legitimation.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-02093** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad röntgenundersökning trots behov av operation En äldre kvinna önskade upprepade gånger röntgenundersökning av vårdcentralen eftersom hon led av smärtor i höften. Hon nekades dock detta och fick istället starka mediciner under ett års tid. Det visade sig sedan, genom att hon skrivit egenremiss till en ortopedmottagning som skickade henne för röntgenundersökning, att hon behövde opereras tämligen omedelbart vid akutsjukhus. Kvinnan menar att hon felbehandlats av vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt Löf (patientförsäkringen).
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02198** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Hårdhänt behandling av öra på vårdcentral En äldre kvinna besökte sin vårdcentral på grund av misstanke om vaxpropp i ena örat. Anmälaren upplevde en hårdhänt behandling med högtrycksspolning i örat, och det blev inte bättre. Vid återbesök till vårdcentralen fick hon hjälp av en annan sjuksköterska som spolade örat på nytt, med bättre resultat. Anmälaren upplever dock fortfarande värk i örat, hon har besvär i huvudet och vid besök hos läkare kunde en röd och irriterad örongång konstateras vilket gör att hon nu väntar på tid till öronspecialist. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02239** Vård och behandling Läkemedel	Nekas läkemedel vid vårdcentral En kvinna ställer sig frågande till varför en läkare vid en vårdcentral inte förskriver mediciner som hon är i behov av. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02302** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Undermålig tillgänglighet samt dåligt bemötande En äldre kvinna är missnöjd med att en personal vid en vårdcentral har tvingat henne till att byta läkare och kallat henne för besvärlig. Hon anser att den nya läkaren inte har varit tillgänglig, ringt inte tillbaka och inte har gett henne den vård hon behövt. Kvinnan har hunnit att få starka komplikationer på grund detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02371** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vägras kopia på journal Patienten förvägras kopia på sin journal utan vidare motivering. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02379** Ekonomi Patientavgifter	Frågor om verksamheten Patienten har frågor om verksamheten vid vårdcentral, bland annat patientavgift. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02396** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Cancerdiagnos missades En kvinna sökte vård på en vårdcentral för svåra problem med magen, trötthet och viktminskning under en period på två år. Det gjordes inga utförliga undersökningar och hon fick höra att upplevelserna bottnade i psykiska besvär. Det visades sig senare att kvinnan led av tjocktarmscancer. Läkaren vid vårdcentralen ställde alltså fel diagnos, vilket var kränkande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02397** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Cancerdiagnos missades samt illa behandlad En kvinna sökte vård på en vårdcentral för svåra problem med magen, trötthet och viktminskning under en period på två år. Det gjordes inga utförliga undersökningar och hon fick höra att upplevelserna bottnade i psykiska besvär. Det visades sig senare att kvinnan led av tjocktarmscancer. Läkaren vid vårdcentralen ställde alltså fel diagnos, vilket var kränkande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02449** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Husläkaren brister i stöd vid ryggbesvär En man med kraftiga ryggbesvär har varit hos husläkaren vid ett flertal tillfällen, han har fått smärtlindrande läkemedel, men inte genomgått någon röntgenundersökning. Vid senaste besöket blev mannen frustrerad över att läkaren inte vill remittera till någon form av röntgenundersökning och inte heller till ortoped. Mannen sökte då på eget bevåg och är nu vårdplanerad för operation av diskbråck. Han är besviken över att ha träffat husläkare så många gånger utan att ha fått hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02455** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Svårt att få tid till vårdcentralen En kvinnan med diabetes har sypunkter på en vårdcentrals tillgänglighet. Kvinnans besök har ställts in och ingen trots löfte ringt henne. Hon önskar få en tid för uppföljning. Man har skyllt det hela på covid-19 enligt kvinnan som känt sig kränkt i kontakten med vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02513** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande omhändertagande Ett ombud till en kvinna med ME upplever inte att vårdcentralen och specialistkliniken samverkar kring patienten. Det outtalat vem som är ansvarig för vad. De talar förbi varandra. Kvinnan blir därmed utan vård och behandling. Kvinnan har av situationen blivit suicidal. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02530** Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktigt dödförklarad på äldreboende Läkare vid ett äldreboende har felaktigt skickat ett dödsbevis till Skatteverket avseende en levande person. Ansvarig sjuksköterska hade ringt upp patientens dotter och meddelat att modern drabbats av Corona samt avlidit. Trots försök har det inte gått att nå verksamhetschefen, inte heller den läkare som dödförklarade mamman. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02559** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Fel diagnos Patienten fick fel diagnos vid vårdcentral, läkare skulle tidigare ha remitterat patienten för vidare undersökningar. Patienten lider nu av cancersjukdom. Det fanns även administrativa brister vid vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V2003-01707** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristfälligt omhändertagande på närakutmottagning En kvinna med kraftig huvudvärk besökte närakutmottagning på uppmaning av 1177. Hon fick vänta länge utan att någon undersökte henne, hon kände sig bortglömd. När hon till slut fick träffa läkare fick hon råd som hon redan hade provat och som inte gav någon lindring. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med kvinnan via e-post och telefon, men ingen underskriven anmälan har inkommit till förvaltningen och ärendet avslutas utan handläggning.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V2003-01858** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristande bemötande och nekad sjukskrivning En kvinna med diagnosen ME upplever sig bristande bemött av en husläkare som inte var inläst på hennes diagnos. Kvinnan nekades sjukskrivning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V2003-01966** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Frågor om listning En kvinna nekades vård och behandling på en vårdcentral med hänvisning till att hon inte var listad. Kvinnan står i kö till en vårdcentral men måste under tiden uppsöka vård då väntetiden kan bli över ett år. Om hon listar sig på den vårdcentral hon sökte vård på, kommer hon att falla ur väntelistan till den vårdcentral hon vill komma till. Kvinnan undrar om den vårdcentral som hon inte är listat på får neka henne vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att avlista sig från nuvarande vårdcentral och sedan lista sig på den vårdcentral som hon står i kö till. Den nya vårdcentralen kan inte neka en olistad patient att ta emot henne. Ärendet avslutas.

Telefon -> E-post **Primärvård** **V2003-02060** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Läkare vill inte remittera En man nekad remiss. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** **V2003-01453** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöjd med hemsjukvård för närstående En anmälare har synpunkter på brister i hemsjukvården för en närstående, särskilt i frågor gällande läkemedel. Vid ett tillfälle fick patienten för liten dos av ett blodförtunnande läkemedel, vilket kan ha orsakat att hen fick en Tia (snabbt övergående tillfällig syrebrist i något av hjärnans blodkärl) och behövde sjukhusvård. En annan gång ska personal från hemsjukvården inte har gett den närstående ett annat läkemedel då de trodde att hen inte skulle ha detta längre. Anmälaren menar att de borde ha kommunicerat med de anhöriga om detta istället för att ta bort medicinen. Vid ett annat tillfälle när patienten ramlat i hemmet ombesörjde inte hemsjukvårdspersonal att hen fick komma till sjukhus. Anmälaren anser att det är en ansvarig sjuksköterska för hemsjukvården som har agerat fel i vården av den närstående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2003-01460** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Vårdgivare dröjer med att lämna ut loggutdrag En kvinna har under tid försökt få ut loggutdrag från sin vårdcentral. Hon anser att chef har förhalat detta och kommit med oklara förklaringar eftersom det tagit så lång tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01464** Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Smärta och nedsatt funktion efter åtgärd En kvinna fick en p-stav insatt i armen vid en barnmorskemottagning. Åtgärden var mycket smärtsam och kvinnan har sedan staven sattes in haft mycket ont och även nedsatt funktion i armen och handen. Hon vill få ekonomisk ersättning för detta och vill att rätt behandling utförs, hon har dock tappat förtroendet för den aktuella mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2003-01477** Vård och behandling Läkemedel	Fel läkemedelsdoser till barn vid två tillfällen Ett barn som var på läkarbesök vid en vårdcentral fick läkemedel utskrivet. Vid två tillfällen fick barnet dock felaktiga doser av medicinen. Barnets närstående som kontaktar förvaltningen menar att detta är oroväckande och inte borde ske. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2003-01487** Ekonomi Patientavgifter	Klagomål på kostnader En kvinna behövde ett intyg till sin arbetsgivare gällande läkemedel som inte går på högkostnadsskyddet för att få ekonomisk kompensation. Hon har klagomål på att hon först fick betala för ett läkarbesök och sedan för själva intyget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att vården har rätt att ta ut en avgift på intyg som de inte är skyldiga att utfärda.

Telefon **Primärvård** **V2003-01502** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om logg En kvinna misstänker dataintrång och har därav begärt ut av sin vårdcentral en logglista. Arbetet är påbörjat men kvinnan tycker att det dröjer och vill veta hur lång tid det får ta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01512** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fick inget förnyat recept och felaktigheter i journalen En kvinna hade under många år behandlats med smärtstillande läkemedel. När hon vände sig till sin vårdcentral med önskemål om förnyat recept på en medicin, efter att ha varit inlagd inom den psykiatriska heldygnsvården, blev det problem. När hon skulle hämta ut läkemedlet på apoteket fanns inget recept och när hon hörde av sig till vårdcentralen informerades hon om att hon hade försökt få ut dubbel dos. Detta stämmer inte enligt kvinnan. I hennes journal stod det också att hon hade kontakt med en mottagning som hon inte har besökt och att hon skulle hänvisas dit. Kvinnan ifrågasätter hanteringen och agerandet från vårdcentralens sida. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01542** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vården lämnade ut journaler till socialtjänsten En kvinna ifrågasätter att en läkare lämnat ut journaluppgifter till socialtjänsten, det gällde både henne och hennes son. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att det i vissa situationer finns möjlighet att överskrida sekretessgränser.
Telefon **Primärvård** **V2003-01543** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Problem med tandhälsan för äldre dam En äldre kvinna har problem med tandhälsan, hon skulle behöva hjälp med tandborstning. Hennes dotter undrar hur hon kan få hjälp med sina tänder, helst från hemsjukvården. Åtgärd: Anmälaren får information om att tandhälsa är egenvård, det är inte möjligt att få hemsjukvård för det.
Telefon **Primärvård** **V2003-01544** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Brister i bedömning, bemötande samt överflödiga uppgifter i intyg En kvinna har synpunkter på läkares bedömning och bemötande vid en vårdcentral gällande en arbetsskada. Hon anser att de uppgifter läkare har skrivit i ett sjukintyg gällande detta är missvisande och kan ge konsekvenser för försäkring och åtgärder från arbetsgivaren. Anmälaren upplevde informationen från läkare som oförskämd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01554** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Ifrågasätter att läkare ej vill skicka remiss till specialistvård En man har under en tid önskat remisser från läkare på vårdcentral till hudspecialist samt till öron-näsa-hals specialist. Enligt anmälaren nekar läkare att utfärda dessa remisser utan ordentlig förklaring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2003-01561** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Får inte kontakt med sin läkare Anmälaren har vid flera tillfällen sökt kontakt med sin läkare vid vårdcentralen men inte lyckats nå läkaren. Anmälaren har velat diskutera sin framtida behandling. Läkaren återkommer inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01564** Kommunikation Bemötande	Kränkande bemötande En kvinna har blivit kränkt av en läkare vid en vårdcentral som inte hade tid under besöket och skällde på kvinnan. Hon känner sig förnedrad av det dåliga bemötandet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01571** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Stukad fot visade sig vara en fraktur En kvinna var på besök i länet och föll, skadade sin fot illa. Undersökning på närakutmottagning visade en stukning, som senare visade sig vara ett flertal frakturer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon bor i annan del av Sverige och är nöjd med att ärendet noteras. Information lämnas om Löf.
Telefon **Primärvård** **V2003-01577** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Drabbad av epileptiskt anfall efter att medicin inte förnyats En kvinna som är i behov av kontinuerlig medicinering mot epilepsi behövde få sitt recept förnyat av en vårdcentral. Enligt kvinna ringde hon vid upprepade tillfällen vårdcentralen angående detta men receptet förnyades inte. Kvinnan drabbades därefter av ett kraftigt epileptiskt anfall som orsakade efterföljande hjärnskador. Kvinnan har efter detta varit på uppföljning på vårdcentralen för att träffa sin ordinarie läkare men fick då träffa en annan läkare som enligt kvinnan inte var insatt i hennes fall och inte kunde svara på frågor kring bland annat sjukskrivning. Kvinnan ifrågasätter att hon inte fick sitt recept förnyat samt att hon inte fick träffa sin ordinarie läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01602** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter väntetid samt oengagerad personal på närakutmottagning En kvinna har besökt en närakutmottagning och ifrågasätter att personal läste en tidning framför patienter när det var väldigt lång väntetid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01606** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel diagnos och bristande undersökning En kvinna undersöktes och bedömdes vid en vårdcentral. Hon fick en viss diagnos. Kvinnan var dock skeptisk till denna och tyckte att remiss skulle skickas för röntgenundersökning, detta nekades hon dock. Det visade sig senare att kvinnan hade en annan diagnos än den vårdcentralen ställt. Hon menar att fick utstå outhärdliga smärtor i två veckor på grund av detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2003-01613** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad hemsjukvård En kvinna med förvärvad hjärnskada anser sig vara i behov av hemsjukvård. Hon har nyligen fått personliga assistenter. Vårdcentralen har då gjort bedömningen att hon kan ta hjälp av sina assistenter att ta sig till vårdcentralen. Hon har nu fått en akut tid vilket inte fungerar för kvinnan då hon även är i beroende av färdtjänst. Det skulle underlätta för kvinnan att få träffa sjuksköterska eller läkare i hemmet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren till verksamhetschef för vårdcentralen för dialog. Informerar om SIP-möte (samordnad individuell plan).
Telefon **Primärvård** **V2003-01643** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Ifrågasätter behandling samt bemötande på vårdcentral En kvinna har under en längre tid sökt vård på en vårdcentral för ett flertal mycket besvärande och handikappande symptom. Enligt kvinnan har läkaren inte önskat remittera henne för vidare undersökningar vilket hon ifrågasätter. Vidare ifrågasätter kvinnan läkarens bemötande som hon upplever som arrogant och oengagerat. Kvinnan upplever också att läkaren inte skriver tillräckligt omfattande underlag till försäkringskassan vilket har lett till att hon inte har fått sjukpenning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01646** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Svårigheter att få utdrag från journal En kvinna har haft svårigheter att få utdrag från journal vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01667** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om möjlighet till second opinion förvaltarskap En äldre man hade hemsjukvård genom en vårdcentral. Vid ett besök med hemsjukvårdsläkaren skrevs ett intyg rörande förvaltarskap. Mannens dotter undrar vilka möjligheter som finns för second opinion rörande detta. Det finns endast en läkare vid denna hemsjukvård och dottern menar att det inte går att byta vårdcentral på grund av hemsjukvårdsområden. Ärendet ligger nu hos tingsrätten. Åtgärd: Anmälarens frågor besvarades. En persons närmaste släktingar kan åberopa medicinska underlag såsom läkarintyg som talar för att förvaltarskap inte behövs. För frågor om hemsjukvårdens utförare och tingsrättsprocessen hänvisades till kommunen respektive tingsrätten.
Telefon **Primärvård** **V2003-01672** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter bemötande samt utredning på vårdcentral En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för depression och misstänkt posttraumatiskt stressyndrom. Kvinnan upplevde att detta ej togs på allvar av personal på vårdcentralen som ifrågasatte kvinnans förklaringar vilket av kvinnan upplevdes nedvärderande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Önskar ej inhämta svar från vårdgivaren i nuläget. Återkommer vid behov.
Telefon **Primärvård** **V2003-01674** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande bemötande kring hjälpmedel En kvinna hade blivit lovad hjälpmedel. Tiden gick men hon hörde ingenting. Upprepade gånger sökte hon arbetsterapeuten. Hon fick sedan en tid för leverans till hemmet. Men då porttelefonen inte fungerade blev hon utan leverans. När hon ringde mottagningen blev hon bristande bemött och personen hon talade med la på luren. Kvinnan har nu fått en ny tid för leverans. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen förmedlade kontakt med vårdgivaren.

Telefon **Primärvård** **V2003-01675** Kommunikation Bemötande	Synpunkter på läkarens bemötande En kvinna som besökte en läkare på vårdcentralen för första gången har synpunkter på det läkaren sa till henne. Kvinnan har inte arbetat sedan hon fick en skada. Läkaren ansåg att kvinnan borde söka jobb. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01689** Kommunikation Bemötande	Sjuksköterska kallade på vakt En äldre man med stora besvär anser att han har blivit dåligt bemött av en sjuksköterska vid en vårdcentral. Sjuksköterskan kallade på en vakt vilket enligt mannen var mycket kränkande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01692** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning av tidigare cancerpatient En tidigare cancerpatient uppsökte sin vårdcentral för tilltagande ryggsmärtor. Ingen hänsyn togs till att han tidigare behandlats för cancer när han sändes för undersökningar med röntgen för misstänkt diskbråck. Mannen fick sedan akut smärta, efter dagar då han inte kunnat äta eller sova och åkte då ambulans in till akutsjukhus. Mannen fick där ett gott omhändertagande för sin cancer som kommit åter. Anhöriga har synpunkter på vårdcentralen som även gett bristande information och varit svåra att nå. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01693** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter behandling av anhörig på vårdcentral En man ifrågasätter den vård hans mor får på en vårdcentral. Mannen uppger att läkare tillsammans med polis har besökt hans mamma i hemmet utan att förklara varför detta var nödvändigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen kommer att ta kontakt med vårdcentralen för att få mer klarhet i ärendet, återkommer vid behov.
Telefon **Primärvård** **V2003-01697** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Sjuksköterska kunde inte ge spruta En man kom till sin vårdcentral för att få en spruta, som så många gånger förut. En gång i månaden får han sprutor för migrän. Denna gång var det en annan sjuksköterska. Innehållet rann bredvid och det var högst oklart om han hade fått i sig någon mängd. Sjuksköterskan nonchalerade händelsen och menade att om han hade fått sig något så var det ju bra, annars gjorde det ingenting. Mannen blev mycket orolig och uppsökte neurolog. Denna bedömde att det var nödvändig med en ny injektion, vilket gavs på en gång. Mannen betalar själv för sprutorna och är nu en spruta kort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar anmälaren till verksamhetschefen för dialog.
Telefon **Primärvård** **V2003-01722** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Förvirring och oklarhet kring när remiss krävs En kvinna upplevde oklar information från en läkare vid en vårdcentral rörande remittering. Enligt kvinnan säger läkaren att han inte behöver skriva remisser utan att det går bra med egenanmälan. Kvinnan vet dock att vissa områden kräver remiss, exempelvis besök hos hudspecialist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2003-01727** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Synpunkter på förändring av förskrivning av smärtstillande läkemedel En äldre kvinna med smärta i ryggen har varit på vårdcentralen tillsammans med anmälaren. Anmälaren har synpunkter på att läkaren gjorde förändringar i dosering av smärtstillande plåster. Läkaren gjorde också ändringar och tog bort starka smärtstillande tabletter. Enligt anmälaren har kvinnan smärta i ryggen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om restriktioner kring förskrivning av beroendeframkallande läkemedel.
Telefon **Primärvård** **V2003-01736** Kommunikation Bemötande	Kränkande bemötande på vårdcentralen Kvinna upplevde ett kränkande bemötande vid ett läkarbesök på vårdcentralen. Det gjorde henne väldigt ledsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01745** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos Anmälare som besökt sin vårdcentral, men upplever att han inte fått adekvat hjälp, uppger att han endast blivit erbjuden sjukskrivning. Uppger att han då åkte till Lissabon och fick rätt vård och diagnos. Anmälaren kan inte berätta om sina besvär, utan hänvisar till anmälan han ska skicka in. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01753** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter undersökning av hjärta på vårdcentral En man sökte vård på en vårdcentral med bröstsmärta och andningssvårigheter. Läkare undersökte mannen och gav besked att allt är bra med hjärtat. Två dagar senare drabbades mannen av en hjärtinfarkt. Ifrågasätter att läkare på vårdcentralen inte kunde upptäcka något fel vid undersökningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01756** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande information om läkemedel ledde till suicidförsök En ung kvinna som led av depression fick läkemedel utskrivet genom en vårdcentral. Vid ett läkarbesök höjdes dosen av medicinen, detta ledde till försämrat mående och att kvinnan gjorde ett självmordsförsök. Kvinnan och hennes närstående informerades inte om läkemedlets biverkningar och att det finns en ökad risk för självmordstankar i samband med dosökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2003-01773** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Ingen undersökning utförd men läkare journalfört att det gjorts En kvinna var på besök hos en läkare på en närakutmottagning. Kvinnan hade smärta i bröstet, hosta, ont i öronen och nedsatt allmäntillstånd. Hon träffade läkaren i fem minuter och han ordinerade ett prov för att se om hon hade infektion i kroppen. Läkaren gjorde ingen undersökning av kvinnan såsom lyssna på hjärta och lungor eller titta i öronen. Kvinnan ringde sedan till vårdcentralen då hon inte blivit bättre och då säger sjuksköterskan att kvinnan redan har undersökts och behövde inte en ny läkartid. Kvinnan försökte förklara att läkaren inte gjorde någon undersökning men fick inget gehör. Kvinnan läste då sin journal och där stod det att läkaren gjort en undersökning och lyssnat på lungor och hjärta. Kvinnan kände sig besviken på läkaren eftersom det enda han sade vid besöket var att hon genast borde gå hem. Det är coronatider. Kvinnan hade redan talat med en sjuksköterska på 1177 som hade sagt att hon inte behövde testa sig för Corona. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2003-01786** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Synpunkter på läkarens bedömning och bemötande vid en vårdcentral En kvinna har synpunkter på läkaren på vårdcentralen. Läkaren undersökte kvinnans öra och gjorde en bedömning. När kvinnan kom till en specialist gjordes en annan bedömning. Anmälaren beskriver även att läkaren varit nonchalant i sitt bemötande vid besöken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01793** Kommunikation Information	Risk för att inte sen avbokning sker vid coronasymtom av rädsla för faktura En anmälare har synpunkter på att det finns risk att personer med luftvägssymtom inte avbokar sin tid till vården på grund av risk för att få faktura för sent avbokat besök. Detta kan bli en risk för ökad coronavirus spridning. Anmälaren anser att det borde spridas information till allmänheten att det är vårdgivaren som gör bedömning om giltiga skäl föreligger och avgift för uteblivet besök i de fallen då inte ska tas ut. Åtgärd: Anmälaren får information enligt vårdgivarguiden och 1177 där informationen finns om att det kan finnas giltiga skäl till att en patient uteblir eller avbokar senare än 24 timmar före besöket. Avgift för uteblivet besök ska då inte tas ut. Bedömningen av giltigt skäl görs av respektive vårdgivare. Corinaviruset och det läge som regionen nu befinner sig i är med största sannolikhet ett giltigt skäl. Information som givits till allmänheten är uppmaning om att vid symtom stanna hemma och undvika att träffa andra personer. Vid behov av sjukvård ska 1177 sjukvårdsrådgivning kontaktas per telefon. Den informationen har gått ut till allmänheten och finns att läsa om på 1177 och Folkhälsomyndighetens sidor.
Telefon **Primärvård** **V2003-01832** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Otrevligt bemötande av sjuksköterska vid akut behov av insulin En kvinna fick slut på insulin och vände sig till husläkarjour för nytt recept. Sjuksköterskan som svarade ville inte titta i journalen för att se vilket preparat hon hade och nekade henne recept. Hon var tvungen att efterlysa insulin via sociala medier för att få behandling under helgen. Hon är besviken över att bli hänvisad till akutmottagning när det är influensatider. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01839** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevligt bemötande, bristfällig information En man var hemma en vecka på grund av förkylning och halsont. Han kände sig bra men kontaktade ändå vårdcentralen och fick en läkartid. Mannens informerades att gå in en bakväg och inte via huvudingången. Han hittade inte bakvägen då det inte fanns någon information. När tiden för det bokade besöket närmade sig gick han in till receptionen och kvinnan som satt där blev mycket upprörd och skällde ut honom. Anmälaren anser att vårdcentralen måste ge tydligare information om hur man som "riskpatient" i Covid-19 tider ska förhålla sig när man besöker vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01852** Vård och behandling Behandling	Får ej förnya recept via telefon En kvinna ifrågasätter att hon inte kan få ett recept förlängt via telefon på en vårdcentral, personal har förklarat för kvinnan att hon behöver boka en tid för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2003-01855** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Hemsjukvård ledde till sjukhusvistelse En äldre man fick hjälp från hemsjukvården med sin kateter. En undersköterska gjorde så att det gick hål och mannen blödde mycket. Undersköterskan fick tillkalla en sjuksköterska som i sin tur tillkallade ambulans. Mannen lades in på akutsjukhus för behandling av blodförgiftning. Anhörig har varit i kontakt med verksamhetschefen för vårdcentralen. Det har även akutsjukhuset gjort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2003-01875** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Kaos på närakut En man inkom till en närakut efter att han drabbats av en skada. Efter tio minuter i väntrummet avvek han och uppsökte en annan närakut. Detta på grund av det kaos som rådde. Väntrummet var halvfullt men ändå möttes han av trött och irriterad personal, sjuka patienter varav ett barn som kräktes i väntrummet. Mannen påtalar bristande resurser och bristande kompetens hos personalen. Mottagningen som är krävande på grund av bland annat språkförbistringar och bristande personalkontinuitet är i behov av ökade resurser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01885** Vård och behandling Läkemedel	Får inte behålla läkemedel, är orolig för biverkningar av nytt En äldre kvinna har synpunkter på att en ny läkare vill byta ut ett läkemedel som ges i sprutform till en tablett. Anmälaren är mycket biverkningskänslig och är oroad för att det nya läkemedlet ska ge biverkningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Eftersom bytet av läkemedel ska ske dagen därpå får kvinnan kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** **V2003-01904** Ekonomi Patientavgifter Resultat Resultat	Vill inte betala fakturan på grund av han har blivit skadad En man har undersökts utan att en vårdcentral tagit hänsyn till hans pacemaker. Mannen anser sig ha blivit skadad av detta. Han har fått en faktura som han inte vill betala. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2003-01905** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande tillgänglighet på vårdcentralen En gammal kvinna vårdas i hemmet och får hjälp från hemsjukvården med läkemedel. Ett urinprov togs på kvinnan för att se om hon har urinvägsinfektion. När dottern flera gånger försökte kontakta vårdcentralen fick hon ingen återkoppling om provsvaret. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01908** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut sina journaler Anmälare som har fått till svar av mottagningen att hon inte kan få ut sina journaler, på grund av att de inte har personal som kan göra detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2003-01924** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga gällande testning av coronavirus En man som är sjuk var på vårdcentralen för en läkarbedömning. Han undersöktes men inget prov togs gällande om han har drabbats av Coronaviruset. Han undrar kring när vården testar för detta. Åtgärd: Anmälaren har fått följande information från Folkhälsomyndighetens hemsida: Provtagningen är prioriterad till två kategorier av personer. Dels personer som är i behov av vård på sjukhus, dels personal inom sjukvård och äldreomsorg med misstänkt covid-19. Syftet är att skydda de mest utsatta grupperna i samhället från smitta. Anmälaren har även hänvisats att kontakta vårdcentralen om han har medicinska frågor.
Telefon **Primärvård** **V2003-01969** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Dålig bemött på vårdcentral Kvinna som varit sjukskriven i en månad på grund av utmattningssymptom, blev kallad till återkontroll hos ny läkare på vårdcentralen. Läkaren var försenad och sa fel förnamn till kvinnan flera gånger, trots flera påtalanden uppger anmälaren. Läkaren lämnade även rummet ett antal gånger för andra ärenden. Anmälaren upplever ett dåligt bemötande från läkarens sida, samt felaktiga anteckningar i journalen efteråt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01971** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekat läkemedel samt felaktigheter i journalen En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har nekat honom läkemedel för att i hans journal stod att han hade missbrukat för 30-40 år sedan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. skickat blankett via epost.
Telefon **Primärvård** **V2003-01974** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Nekas läkartid pga av fullbokad mottagning Anmälaren anser sig vara i behov av vård. Hon har dokumenterade höga värden som indikerar behov av behandling av sköldkörtel. Även allergier plågar henne. Mottagningen är fullbokad, hon nekas läkartider och blir illa bemött i telefonsamtal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01984** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Multisjuk äldre nekad såromläggning i hemmet En äldre multisjuk kvinna har av specialistmottagning blivit ordinerad såromläggning en gång per vecka av vårdcentralen. Då kvinnan inte orkar ta sig till sin vårdcentral svarade vårdcentralen att hon fick komma en dag som hon orkade. De kunde inte erbjuda omläggning i hemmet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att i rådande läge med Coronapandemin går det för närvarande inte att ta in yttrande från vården. Råd till anmälaren att kontakta ansvarig på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** **V2003-01987** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Många personer som väntar i väntrum innebär smittorisk En ung kvinna går regelbundet till vårdgivare som ger henne vaccinationer med anledning av svår allergi. Väntrummet är litet och de personer som väntar sitter väldigt trångt, hon är orolig för att bli smittad med infektioner. Vid förfrågan om hon kunde vänta utanför fick hon information om att det inte gick, hon är frågande till det. Åtgärd: Informerar om möjligheten att kontakta särskild telefonlinje för hantering av frågor om corona, 113 13.

Telefon **Primärvård** **V2003-01997** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad röntgenundersökning och bristande bemötande En kvinna upplevde ett bristande bemötande och att hon inte fick den undersökning hon var i behov av vid en närakutmottagning. Kvinnan menar att vakter tillkallades vid besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01998** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Läkemedel	Lång väntetid för barn med neuropsykiatriska diagnoser En mamma har synpunkter på att det är lång väntetid till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM). De blev remitterade dit av BUP för läkemedelsinsättning efter att barnet erhållit neuropsykiatriska diagnoser. Enligt anmälaren är det resursbrist vid mottagningen som gör att det blir svårt att få komma dit. De får för närvarande ingen hjälp och inga mediciner kan sättas in utan att de först får komma på läkarbesök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-02003** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Onödig risk för äldre patient med besök på vårdcentral En kvinna med cancerdiagnos och nedsatt immunförsvar rekommenderades kontakt med sin vårdcentral för en slags provtagning. Tid bokades till vårdcentralen för kvinnan där hon endast fick besked att provet inte kunde tas där. Enligt anmälaren var det en onödig risk att kvinnan behövde gå till vårdcentralen för att få detta besked istället för att detta gavs på telefon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-02008** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Brister kring bokningar och uppföljning av vård En äldre kvinna hade synpunkter på hur en vårdcentral fungerade. Enligt kvinnan har hon fått kallelser hemskickade för bokade tider men när hon ringt för att omboka dessa har tiderna inte funnits i bokningssystemet. Kvinnan menar också att ingen håller i hennes vård vad gäller utredning och behandling, det finns ingen läkarkontinuitet. Kvinnan har även synpunkter på att en mycket förkyld person satt i väntrummet på vårdcentralen när hon var där, vilket är oroande i coronatider, hon menar att väntrummen borde vara bättre uppdelade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-02030** Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Patientavgifter	Fick betala privat för beroendeframkallande läkemedel En man har sedan länge ordination på beroendeframkallande smärtlindrande medicin, det är husläkaren som skrivit ut dessa. En ny läkare ville inte skriva recept, han fick betala för dessa medel på privat basis. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2003-02082** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades vård Anmälaren var förälder till pojke som var 14 månader. Föräldern ansåg att pojken var i behov av läkarundersökning. Vårdcentralen uppgav att han möjligtvis inte skulle kunna erbjudas undersökning då han var listad vid annan vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då förvaltningen på nytt upprättade kontakt med föräldern uppgav denne att pojken nu erbjudits vård. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2003-02097** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Fick fel information och kan inte avlista sig från vårdcentral En man som ville vaccinera sig på en annan vårdcentral än sin ordinarie fick information att han var tvungen att lista om sig på vårdcentralen för att kunna få någon vaccination. Mannen togs senare inte emot hos sin ordinarie vårdcentral då han hade listat sig hos annan vårdgivare. Han hade bollats runt för att inga av dessa vårdcentraler kunde varken avlista eller omlista honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har också informerat och hänvisat honom att skriva brev till berörd instans för att avlista sig från den ena vårdcentralen för att senare kunna omlista sig på sin ordinarie vårdcentral. Han är nöjd med informationen.
Telefon **Primärvård** **V2003-02100** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Klagomål på vårdcentral En kvinna anser inte att hon fick hjälp med sina besvär under ett läkarbesök på en vårdcentral. Vid ett annat läkarbesök anser hon att en läkare var mycket otrevlig mot henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-02108** Kommunikation Delaktig	Svårt att kommunicera elektroniskt med vårdcentral Ombud till anmälaren ringer och uppger att det är svårt att kommunicera elektroniskt med vårdcentralen, anmälaren önskar endast kontakt på detta sätt på grund av funktionsnedsättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-02109** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om listning En kvinna uppger att hon har blivit hänvisat till patientnämndens förvaltning för att lista om sig på en annan vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att hon behöver vända sig till den vårdcentral där hon önskar lista sig.
Telefon **Primärvård** **V2004-02113** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Beteende hos sjuksköterska vid hembesök En äldre kvinna fick besök i hemmet av en sjuksköterska, för borttag av stygn efter en hjärtoperation. Kvinnan upplevde sjuksköterskan som blockerad. Troligtvis var hon rädd att bli smittad av Covid-19 under pågående pandemi. Sjuksköterskan bar skyddsutrustning. Hon ställde handsprit utanför ytterdörren, vilket patienten inte upplevde rimligt. Blodtrycket kunde inte tas då utrustningen efteråt inte gick att rengöra. Hon hade inte rätt utrustning för att ta bort stygn med sig och efterfrågade om kvinnan hade en nagelsax. Saxen var sjuksköterskan på väg att använda, utan att rengöra den först. Kvinnan har varit på väg att byta vårdcentral då hon anser att hon under tre års tid före operationen har blivit negligerad gällande hennes hjärtproblematik. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om listning vid vårdcentral.

Telefon **Primärvård** **V2004-02118** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Bemötande	Ställer sig frågande till om hygienrutiner efterföljs för att minska smittspridning En man har synpunkter på hemsjukvården vid en vårdcentral. Personal kommer hem till hans äldre mamma som har cancer och ger henne ögondroppar utan att tvätta händerna, har på sig handskar eller munskydd. Mamman är en riskpatient och anmälaren är orolig för covid-19. Han har kontaktat enhetschefen som sagt att de följer de rutiner som finns inom regionen gällande detta. Mannen upplevde chefen som otrevlig och stressad. En annan chef blev inkopplad i ärendet som sagt att de använder handskar men inte munskydd. Han vill med bestämdhet rikta kritik mot vårdcentralen och han hoppas att det kan bli en förändring skyndsamt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information mailad till sig från vårdgivarguiden, socialstyrelsen samt från regionen gällande basala hygienrutinerna samt riktlinjer av omhändertagande av covid-19 inom hemsjukvården.
Telefon **Primärvård** **V2004-02120** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Bristande kommunikation och läkemedelsbehandling En kvinna upplevde problem kring läkemedelsbehandling och kommunikation kring denna med sin läkare på en vårdcentral. Kvinnan har haft svårt att få information om vilken medicin hon hänvisas till när hon inte längre förskrivs tidigare läkemedel. Hon menar också att hon mår dåligt av vissa läkemedel men inte får gehör för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02121** Kommunikation Information	Blev hänvisad till fel väntrum Anmälaren skulle besöka mottagning för provtagning som låg i nära anslutning till en vårdcentral. Vårdcentralen hänvisade honom till fel väntrum vilket orsakade stark försening för anmälarens del. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02124** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Får inte hjälp av rehabkoordinator En kvinna hör av sig därför att hon inte får hjälp av rehabkoordinator genom vårdcentralens försorg. Hon undrar vem som har rätt att få hjälp av en koordinator. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om uppdraget rehabkoordinator.
Telefon **Primärvård** **V2004-02132** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om sekretess gällande coronasmittade patienter inom hemsjukvården En man arbetar inom hemsjukvården och har en fråga gällande sekretess och avslöjande om eventuell coronasmitta hos enskilda patienter. Om en av hans patienter han besöker under dagen ställer frågan om han går till andra patienter med coronasmitta och han ärligt svarar ja eller nej, har han begått ett sekretessbrott då? Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen informerar mannen om att så länge det inte går att identifiera någon annan person kan han svara antingen ja eller nej. Han kan också svara att han inte diskuterar med patienterna om andra enskilda patienters hälsotillstånd.
Telefon **Primärvård** **V2004-02144** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Utebliven behandling och utsättning av läkemedel En anmälare har synpunkter på att en närstående som är patient vid en vårdcentral inte har fått någon vård. Detta har resulterat i akutbesök på sjukhus. Personen har också klagomål på att läkemedel har satts ut för patienten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2004-02146** Vård och behandling Behandling	Ingen behandling och felaktiga diagnoser på vårdcentral Kvinna som blev sjuk för ett år sen, utmattning i botten. Har bollats fram och tillbaka, ingen diagnos har satts. Blev insatt på kortison och förhöjda värden konstaterades vid ett malignt test. Kvinnan har själv arbetat som sjuksköterska och begärde ut sina journaler. Kvinnan uppger att i journalen står det att hon har lungemfysem samt att det finns ett fynd på levern, inget av detta har framförts av läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill även göra en anmälan till IVO, vilket hon vill diskutera efter blivit tilldelad handläggare.
Telefon **Primärvård** **V2004-02149** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i kontroll vid barnmorskemottagning En kvinna hade fått sitt andra barn. Hon väntade tvillingar men fick ett tidigt missfall med ena barnet. Efter förlossningen blödde kvinnan mycket. Hon hade kontakt med barnmorskemottagningen som rådde kvinnan att avvakta. Blödningen tilltog och kvinnan fick åka akut till sjukhuset där operation gjordes då en moderkaksrest fanns kvar från tvillinggraviditeten. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2004-02155** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Delaktig	Bruten sekretess och bristande behandling på vårdcentral En kvinna hade symptom på covid-19 och fick en tid på vårdcentralen. Läkaren gav kvinnan information om att ett prov för covid-19 hade tagits och hon blev satt i karantän i fjorton dagar. En anhörig till kvinnan ringde sedan till vårdcentralen för att fråga om det var covid-19 och då berättar sjuksköterskan att läkaren enbart tagit blodprov för att se om kvinnan hade förhöjda infektionsvärden. Den anhörige som kontaktat förvaltningen ansåg att de brutit sekretessen eftersom sjuksköterskan gav information om kvinnans hälsotillstånd. Dessutom var det då oklart om kvinnan hade covid-19 eller inte. Den anhörige hade försökt få kontakt med verksamhetschefen men då hade sjuksköterskan sagt att hon inte kunde få det och lagt på luren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02161** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att komma i kontakt med vårdcentral som begär fysisk kontakt trots coronapandemi En äldre man i akut behov av blöjor informeras av vårdcentralen att han måste komma dit för att prova ut blöjor. Mannen ingår dock i en riskgrupp så han vågar inte ta sig dit på grund av coronaviruspridningen. Han har e-postat vårdcentralen men inte fått något svar på en vecka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02169** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Felaktig styrka på utskriven salva gav biverkningar En kvinna sökte vårdcentralen med problem från ändtarmen. Läkaren undersökte och förskrev en salva. Kvinnan använde salvan men fick kraftiga biverkningar. Ombudet tog kontakt med läkemedelsverket som menar att den utskrivna salvan med den styrkan inte ska användas till ändtarmsbesvär. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2004-02171** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Felaktig bedömning och bristande kommunikation på vårdcentral En kvinna var på en vårdcentral för bedömning av en hudåkomma. Läkaren ställde knappt några frågor eller gjorde någon vidare undersökning. Han talade mest om hur erfaren han var. Kvinnan hade svårt att förstå vad han sade vilket påverkade samtalet. Kvinnan gick sedan till en annan läkare i sitt hemlandsting och det visade sig att den bedömningen hon fått var felaktig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02173** Vård och behandling Behandling	Hade fel identitetshandling med sig och nekades vård En ung kvinna blev bryskt avvisad och nekad vård vid en vårdcentral då hon inte hade rätt identitetshandlingar med sig. Hon försökte på olika sätt visa papper på sin identitet och blev mycket ledsen och upprörd efter att ha väntat en vecka på läkartiden. Hon hade tidigare varit på ungdomsmottagningen och glömt sin legitimation där. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02174** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Fick vänta utomhus i timmar på bedömning En kvinna uppsökte vård på grund av feber, huvudvärk och tryck över bröstet. Hon fick först besöka provtagningstältet utanför ett akutsjukhus på grund av misstanke om coronavirus. Det togs dock inget prov på kvinnan och hon hänvisades till närliggande närakutmottagning. Kvinnan släpptes dock inte in på närakuten utan fick stå utanför och vänta i fyra och en halv timme. Vädret var kallt och blåsigt med snöblandat regn, hon frös och hade behov av att gå på toaletten men släpptes inte in. När hon påtalade att hon frös kastades en filt till henne. Kvinnan tycker att hon behandlades som en hund och att personalen fick henne att känna skuld över att hon var sjuk och kommit dit. Kvinnan menar att det var en förfärlig upplevelse och hon tänker på att andra, särskilt äldre, patienter inte ska behöva vara med om detta. Hon blev efter undersökning hänvisad till akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02197** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får inte tala med läkare på grund av rådande pandemi En man som har allergiska problem fick en medicin utskriven av sin läkare. Dock fick han svåra problem av medicinen och när han nu försöker nå aktuell vårdcentral får han till svar att man lagt ner all verksamhet på grund av rådande pandemi. Detta tycker mannen är minst sagt konstigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02205** Ekonomi Patientavgifter	Faktura för uteblivet besök En man fick en besökstid på vårdcentralen över telefon. Mannen åkte till besöket, men kom 30 minuter för sent enligt vårdcentralen. Mannen är helt säker på vilken tid de sa till honom på telefonen men vårdcentralen hävdar att han kom efter avtalad tid. Ord står mot ord. Mannen har nu fått en faktura för uteblivet besök på 200 kronor. Åtgärd: Hänvisar mannen till verksamhetschefen för vårdcentralen för dialog kring fakturan. Då vårdcentralen inte sänt någon skriftlig kallelse har vårdcentralen inget som stärker vilken tid de faktiskt kallat patienten.
Telefon **Primärvård** **V2004-02213** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Frågor om patientavgifter En man ringer och har frågor om patientavgifter och regelverket. Åtgärd: Ger information om vad som gäller kring regelverket för patientavgifter.

Telefon **Primärvård** **V2004-02217** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Vårdcentral erbjuder inte drop-in-tid av rädsla för coronaviruset En man har synpunkter på att hans vårdcentral inte tar emot patienter på drop-in-tid på grund av coronapandemin. Han har inga förkylnings- eller luftvägssymtom och ställer sig frågande till att tillgängligheten begränsats för honom. Han har fått beskedet att han kommer bli uppringd av en läkare om ett dygn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02227** Vård och behandling Behandling	Läkare på äldreboende vägrar skicka in man till akutmottagning En man på ett äldreboende hade drabbats av covid-19. Läkaren på boendet vägrade skicka mannen till en akutmottagning där han kunde få intensivvård. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ombudet informeras om att patientnämnden inte inhämtar svar gällande coronavård under rådande pandemi.
Telefon **Primärvård** **V2004-02232** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Felaktig injektion trots att överkänslighet stod i journalen En man sökte närakutmottagning med smärta i magen. Han fick en smärtstillande spruta av läkaren men ett läkemedel som mannen hade överkänslighet mot vilket stod i hans journal. Mannen skickades till sjukhusets akutmottagning dit han fick gå för vidare undersökning av magen. Mannen fick andningspåverkan som överkänslighetsreaktion av den injektion han fått. När han läser i sin journal står inget skrivet om händelsen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02235** Vård och behandling Behandling	Nekades hjälp med ett kvarvarande stygn efter operation En man hade genomgått en operation och hade i det läkta operationsområdet en kvarvarande tråd efter stygn som stack ut genom huden. Han ombads av vårdcentralen att köpa en pincett och försöka dra ut tråden själv. Mannen lyckades inte göra det och vände sig till sin vårdcentral igen för att få en tid för ett besök. Sjuksköterskan som skulle boka en besökstid hörde att mannen hostade och ville inte ta emot honom. Mannen menar att han har lätt hosta hela tiden på grund av att cigarettrök kommer in till hans lägenhet från grannen som är storrökare. Mannen är orolig över att tråden som sitter fast i huden kommer att orsaka infektion eller fult ärr. Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02237** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bruten sekretess på vårdcentral En kvinna fick ett samtal från en patient som gick på samma vårdcentral som henne och berättade att hon fått en journalhandling tillhörande kvinnan hemskickad till sig. Det stod saker som var mycket privata för kvinnan ock hon tyckte det var olustigt och vårdcentralen borde ha bättre rutiner. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02245** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Fick ingen återkoppling från läkaren, smärtstillande läkemedel avslutades abrupt En man har svåra smärtor och har stått på narkotikaklassade läkemedel under 12 års tid. Han har fått läkemedel utskrivet för ett halvår i taget. Läkemedlen har hjälpt honom att kapa smärttopparna så att han klarar att genomföra vardagliga saker i hemmet som att städa, laga mat och diska. När han senast skulle förnya läkemedlet ringde han flera gånger till vårdcentralen där sjuksköterskorna sa att de skulle framföra hans önskemål om att få tala med läkaren och få receptförnyelse, men så skedde inte. Istället fick mannen ett brev hem där läkaren hade skrivit att hon skulle avsluta förskrivningen av läkemedlen. Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2004-02247** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brister i journalföring, vård och tillgänglighet En kvinna har synpunkter på en vårdcentral. Hon anser att läkaren inte skriver i journalen om de läkarbesök som görs och relevanta anteckningar. Diagnoser som är ställda hos annan vårdgivare skrivs inte in. Kvinnan anser också att hon inte får den vård hon har behov av och att remisser inte skrivs till specialistvård. Hon nekas också läkartid då, enligt vårdcentralen, inga lediga tider finns. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02248** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Felbehandlad och missad diagnos hos äldre person En äldre man blev felbehandlad av läkaren på vårdcentralen vilket ledde till fördröjd diagnos. Enligt ombudet togs inte prover på mannen. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02252** Administrativ hantering Brister i hantering	Osäkerhet kring öppenvårdsremiss i annan region En man har önskat få en remiss för specialiserad öppenvård i en annan region. Enligt mannen har en remiss skrivits men mottagaren av remissen önskar ett förtydligande av betalningsansvaret av den remitterande vårdcentralen. Vårdcentralen har då enligt mannen bett honom att undersöka hur detta ska gå till. Mannen har frågor kring detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förklarar det aktuella regelverket gällande vård i andra regioner. Anmälaren ska kontakta vårdcentralen och återkommer vid behov.
Telefon **Primärvård** **V2004-02270** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Svårigheter att förnya recept En man kontaktade sin vårdcentral för att förnya recept på allergiläkemedel. Sjuksköterskan skulle meddela läkaren, men mannen fick inte några recept, det krävdes ett läkarbesök. Mannen stod utan recept i flera dagar, han fick boka ett läkarbesök för att få recept. Han är besviken över att inte ha fått den informationen direkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02272** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Försenad diabetesdiagnos av ettårig pojke En ettårig pojke hade under flera dagar mått dåligt med feber och svårigheter att äta och dricka men var törstig hela tiden. Föräldrarna tog pojken till en närakutmottagning där läkaren undersökte pojken och bedömde att han hade feber. Ordinationen var vila och dryck men pojken försämrades och kunde inte längre dricka eller kissa. Efter ett par dagar åkte familjen på nytt till närakutmottagningen där man nu tog blodprover som visade mycket höga blodsockervärden. Pojken transporterades med ambulans och blev inlagd på ett barnsjukhus där man diagnostiserade honom med diabetes. Föräldrarna tog redan i det första besöket upp att pojken var törstig men detta har inte skrivits in i journalen. Åtgärd: Förälder har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2004-02280** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Missnöje med journaldokumentation En kvinna besökte husläkaren med anledning av problem med tummen efter en olycka då hon fått många slag på handen. Efteråt noterade hon att journaldokumentationen var bristfällig vilket innebär problem för henne då hon kommer att behöva dokumentation till sitt försäkringsbolag. Hon tyckte inte att läkaren lyssnade på henne, han ville att hon skulle skynda sig och avslutade besöket helt abrupt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** **V2004-02291** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Vårdcentralen menar att omlistning online är ogiltig då omlistningsstopp råder En kvinna var missnöjd med sin vårdcentral och ville lista om sig till en annan. Hon genomförde en omlistning online som den nya vårdcentralen ansåg vara felaktig och omöjlig att genomföra då listningsstopp föreligger. Kvinnan hänvisades tillbaka till sin gamla vårdcentral. Där menade man också att det var listningsstopp och att hon skulle sätta upp sig på väntelista för att få komma tillbaka. Kvinnan har nu en infektion som hon behöver hjälp med och vet inte vart hon ska vända sig då ingen av vårdcentralerna tar emot henne. Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktade regionens handläggare för personlistningar som kunde meddela att han för några dagar sedan lagt in kvinnan som patient på den andra vårdcentralen dit hon önskat bli omlistad. Detta var möjligt då kvinnan efter anmälan online via "Mina vårdkontakter" stod på vårdcentralens väntelista. I och med att det fanns en del bortfall av listade patienter från vårdcentralen på grund av olika anledningar, var inte listningstaket för vårdcentralen uppnått. Kvinnan var nöjd med informationen och kommer att kontakta den nya vårdcentralen för tidsbokning.
Telefon **Primärvård** **V2004-02294** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Behandling	Problem runt sjukskrivning och upplever sig felbehandlad En kvinna som hade problem med luftvägarna, hosta, feber, halsont och diarré kontaktade upprepade gånger 1177 och sin vårdcentral. Hon fick först inte besöka vårdcentralen men efter fortsatta besvär en läkartid utomhus. Kvinnan blev sjukskriven via vårdcentralen och fick även uppsöka akutsjukhus med ambulans på grund av andningsbesvär och bröstsmärta. Trots att flera veckor gått har kvinnan fortsatta besvär med halsont, öronvärk och diarré, vårdcentralen vill dock inte förlänga sjukskrivningen. Kvinnan menar att det finns misstanke om att hon haft covid-19 och eftersom hon arbetar inom äldreomsorgen vill hennes arbetsplats inte att hon kommer dit så länge hon är sjuk. Kvinnan menar att hon faller mellan stolarna, vilket även försäkringskassan har ansett. Kvinnan anser även att vårdcentralen inte gett henne rätt hjälp eller behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. och IVO, Inspektionen för vård och omsorg.
Telefon **Primärvård** **V2004-02314** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ifrågasätter anteckning i journal En kvinna upptäckte en anteckning i sin journal från mödrahälsovården efter sin förlossning. Kvinnan ifrågasätter anteckningen och barnmorskans arbetssätt när frågor som ställts i ett frågeformulär lett till denna anteckning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02315** Vård och behandling Läkemedel	Gravid får olämpligt läkemedel utskrivet En gravid kvinna var i behov av antibiotika mot infektion. En läkare på mödravårdscentralen förskrev ett läkemedel som var olämpligt att använda under graviditet. Risk fanns bland annat för påverkan på barnets tänder. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2004-02326** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Läkare tar inte del av remissvar Patienten har kontakt med läkare vid primärvården. Denne läkare har remitterat henne till specialist som efter bedömning skrivit remissvar till remitterande läkare där det framförs förslag på fortsatta behandlingsinsatser. Men läkaren vid primärvården vill inte i dagsläget ta del av remissvaret. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02342** Vård och behandling Omvårdnad	Ange rubrik En patient beskriver den dåliga omvårdnaden under sin graviditet och uppföljningen därefter. Patienten som hade mycket komplikationer under och efter graviditeten känner inte att hon fick den omvårdnad som hon behövde. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02343** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande tillgänglighet och utan ordentlig undersökning En man som arbetar inom sjukvården insjuknade i vad han menar kan vara covid-19. Mannen har synpunkter på hur vårdcentralen hanterat undersökning och behandling och tillgängligheten till den. Han menar att telefontider stängs av, att det är svårt att komma fram och att vårdcentralen inte ringer upp. Han har heller inte fått någon fysisk undersökning trots att han varit sjuk i flera veckor och inte blir bättre. Han menar att han inte får någon hjälp och att patienter med misstänkt smitta hamnar mellan stolarna, 1177 har hänvisat till vårdcentralen. När ambulans tillkallats på grund av andningsbesvär har han bedömts vara för frisk för inneliggande sjukhusvård. Mannen ifrågasätter att ingen provtagning alls har gjorts, hans symtom kan ju handla om annan diagnos än covid-19. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02344** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Missnöjd med bedömning samt smittorisk vid närakut En kvinna har besökt en närakutmottagning efter uppmaning från vårdupplysningen, kvinnan misstänkte själv att hon smittats av coronaviruset eftersom hon hade andningssvårigheter och smärta i bröstet. Kvinnan ifrågasätter att sjuksköterskan som tog emot henne på mottagningen hade förkylningssymptom och ingen skyddsutrustning. Sjuksköterskan informerade kvinnan om att hon möjligen har covid-19 med rådde kvinnan att gå hem och ta receptfri medicin. Kvinnan anser att hon skulle ha blivit testad för att få veta om hon har viruset. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02349** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Ny bedömning av samma läkare En kvinna som önskade ny medicinsk bedömning fick detta, men av samma läkare vid samma vårdcentral som hon redan besökt. Hon undrar över regelverket kring detta. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och gällande regelverk.

Telefon **Primärvård** **V2004-02369** Vård och behandling Behandling	Högriskpatient för covid-19, fick rådet att åka kommunalt hem från närakut En man, vars förälder vårdas på sjukhus för covid-19, fick svårigheter med andningen och via 1177 hämtad och skickad till en närakut-mottagning. Han fick stå i en kö och vänta för att komma in och reagerade på att ingen kontrollerade avståndet mellan de personer som stod i kön. Han fick inte ta något prov för att kontrollera om han var smittad utan uppmanades att ta sig hem via kommunala färdmedel trots att symtomen fortfarande kvarstod. Mannen anser att vårdgivaren måste ha tydligare rutiner inför besöket samt inte uppmana till att åka kommunala färdmedel om man skulle kunna vara smittad. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han får efter önskemål kontaktuppgifter till chef på mottagningen.
Telefon **Primärvård** **V2004-02377** Vård och behandling Behandling	Utebliven hjälp för psykisk ohälsa vid vårdcentral En äldre kvinna är deprimerad och lider av ångestattacker sedan en tid tillbaka. Hon har kontaktat sin vårdcentral men får inte den hjälp hon är i behov av. Dessutom försvåras kontakten på grund av covid-19. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har fått rådet att kontakta vårdcentralen ånyo för att fråga vad de kan hjälpa henne med alternativt be att få en remiss till specialistpsykiatrin för bedömning.
Telefon **Primärvård** **V2004-02378** Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktiga fakturor En kvinna hade avbokat sina tider hos en vårdgivare. Kvinnan fick trots det fakturor och när hon försökte kontakta vårdgivaren gick det inte att tala med någon. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02389** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Otrevligt bemött och ingen hjälp En mamma ringde till en vårdcentral gällande sitt barn som har varit sjuk i en månad och lider av hosta då barnet är i behov av medicin. Hon önskade bli uppringd av en läkare då hon inte har möjlighet att logga in via 1177 som hon hänvisades till. Personalen ska ha bemött henne mycket otrevligt och sagt att mamman skulle ordna ett bank-id. Personalen meddelade att läkare ej kommer ringa henne. Hon menar att hennes barn har rätt att få vård och har också synpunkter på att samma personal har nekat henne själv hjälp varpå hon fick läkemedel av ambulanspersonal. Hon misstänker att familjen har drabbats av covid-19. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02399** Vård och behandling Behandling	Brister i omhändertagande Närstående till äldre patient är kritisk till den behandling som erbjöds patienten, 88 år. I skrivelse ska synpunkter formuleras. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2004-02412** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Fördröjd, felaktig diagnos vid vårdcentral En vältränad man sökte vårdcentralen med smärta i rygg och nacke. Han fick antiinflammatorisk läkemedelsbehandling. Efter några veckor svimmade mannen och fick åka till sjukhusets akutmottagning. Där hittades ingen orsak till mannens besvär och orsaken till besvären sades vara psykiska. Mannen fick kräkningar och yrsel. Han fortsatte att söka sin vårdcentral. När känseln försvann i halva kroppen fick han åka ambulans till sjukhusets akutmottagning. Känseln började återkomma men därefter upplevde mannen att benen kändes som bly. Tillslut gjordes en magnetröntgen som visade på två hjärnblödningar. Då ett ryggmärgsprov gjordes visade det på borrelia. Mannen hade vid första besöket på vårdcentralen frågat om det kunde vara borrelia då han hade haft fästingar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2004-02419** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Mycket dåligt omhändertagande vid vårdcentral En långtidssjukskriven patient med flera diagnoser har blivit illa behandlad av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ska ha bemött personen på ett kränkande sätt och inte skrivit tydliga sjukintyg till Försäkringskassan. Detta har resulterat i att patienten blivit utförsäkrad. Personen har deltagit i ett rehabiliteringsprogram hos en annan vårdgivare på rekommendation av Försäkringskassan, vilket läkaren på vårdcentralen inte har tagit hänsyn till eller lyssnat på de rekommendationer som de har givit. Läkare har inte heller tagit patientens fastställda diagnoser på allvar utan satt igång en utredning som var rekommenderat att patienten först skulle göra efter ett år. Ingen har tagit ansvar över det som inträffat från vårdcentralen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02423** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bollats mellan olika läkare En patient har synpunkter på att hen har fått träffa flera olika läkare vid en vårdcentral och än så länge har personen inte fått någon hjälp. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2004-02439** Kommunikation Delaktig	Svårt att få kontakt med läkaren En man ville komma i kontakt med sin husläkare och blev hänvisad av sjuksköterskan till ett videosamtal. Men mannen har ingen smart telefon, han kan inte ta emot ett sånt samtal, sjuksköterskan hade så bråttom att hon inte lyssnade på mannens förklaring. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02446** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Onödigt lidande på grund av försenad diagnos En patient med smärta och andra besvär blev ej tagen på allvar vid en vårdcentral. Personen upplevde sig placerad i ett fack då hen tidigare lidit av psykisk ohälsa och somatiska tillstånd. Efter över ett halvår fick patienten korrekt somatisk diagnos och hen ställer sig frågande till varför man inte remitterade till röntgenundersökning tidigare. Personen har lidit i onödan under lång tid i väntan på undersökning och diagnos. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2004-02464** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Nekas sjukskrivning och coronatest En kvinna som arbetar inom hemtjänsten insjuknade i symtom som relateras till coronasmitta. Kvinnan har uppsökt vårdcentral, närakutmottagning och akutsjukhus samt har haft kontakt med 1177 flera gånger. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar att vårdcentralen inte vill vara behjälplig med sjukskrivning och inte vill testa kvinnan för covid-19. Vårdcentralen har sagt att kvinnan lider av coronasmitta och på ett respektlöst sätt framfört att hon inte är välkommen till vårdcentralen efter att hon varit där vid ett besök, utan hänvisat till att ta prov vid sjukhus, där har hon dock nekats detta. Den närstående undrar över vårdcentralens bedömning och bemötande och menar att kvinnan inte får någon hjälp. Hennes arbetsgivare vill inte att hon kommer tillbaka till jobbet så länge hon känner sig sjuk. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjlighet att i denna situation tala med arbetsgivaren och vårdcentralens verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** **V2004-02468** Administrativ hantering Brister i hantering	Remiss ej skickad från vårdcentral Patient som bröt båda sina fötter under en utlandsresa till Australien, fick initialt hjälp där. Väl hemma besökte patienten sin husläkarmottagning, där bedömningen gjordes att remiss skulle skickas för röntgen, vilket inte skedde enligt patienten. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02474** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Inkorrekt information om läkemedelsförskrivning En man som lider av psykisk ohälsa och just nu mår mycket dåligt ställer sig frågande till hur en läkare vid en vårdcentral har uttryckt sig gällande förskrivning av beroendeframkallande läkemedel. Läkaren ska ha sagt att de inte förskriver dessa mediciner av princip. Patienten har full förståelse för att dessa preparat inte ska förskrivas lättvindigt men att det kan finnas en medicinsk indikation för att ordinera t.ex. sömnmedicin. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har även fått information om att primärvården ska vara restriktiva med förskrivning av dessa preparat enligt Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, men att det inte finns någon generell princip om att de inte får förskriva narkotikaklassade läkemedel utan det är medicinsk bedömning i det enskilda fallet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02490** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Man vill inte boka tid via en app utan via telefon En äldre man ville boka tid till vårdcentralen, till husläkaren via telefon. Sjuksköterskan i tidsbokningen uppmanade honom att ladda ner en app och boka tid där. Men mannen har mycket svårt med tekniken, han vill inte boka tid via en app, utan via telefon. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2004-02492** Kommunikation Information	Utebliven information om journaldokumentation En man har frågor gällande en vän som har remitterats till en psykolog via vårdcentralen. Patienten trodde att det som diskuterades stannade mellan henne och psykologen. Hon har nu sett att psykologen journalfört känsliga uppgifter som husläkaren kan ta del av. Mannens ställer sig frågande till detta och undrar om det är rätt att göra så utan att informera patienten om att det kommer föras in i hennes patientjournal. Åtgärd: Ombudet har informerats om att legitimerad personal är skyldiga att föra journal om det som har relevans för behandlingen. Ombudet har även fått följande information om det skulle vara så att patienten finner felaktiga uppgifter i journalen: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring.
Telefon **Primärvård** **V2004-02496** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på journaltext En kvinna är besviken över journaltext som hennes husläkare skrivit. Hon skulle helst vilja att texten togs bort. Åtgärd: Informerar om självrättelse, införande av avvikande åsikt och radering. Lämnar kontaktuppgifter till Inspektionen för vård och omsorg.
Telefon **Primärvård** **V2004-02511** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning på närakut En kvinna sökte närakut för problem med hjärtat under pågående infektion. Kvinnan fick veta att Covid-19 inte ger besvär med hjärtat och hon sändes hem utan undersökning. Kvinnan ifrågasätter detta då inget vet om hon hade Covid-19 samt att Covid-19 enligt studier kan ge hjärtbesvär. Om hon inkom med hjärtbesvär och inte hade virusinfektion gjorde man ingen undersökning vilket också är bristfälligt. Ambulanspersonalen misstänkte hjärtmuskelinflammation. Kvinnan går nu inom specialistsjukvården för utredning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** **V2004-02524** Administrativ hantering Intyg	Bristfälligt sjukintyg En man ifrågasätter det sjukintyg en läkare har skrivit. Anser att det fanns brister i det vilket ledde till att han inte fick någon sjukersättning. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02529** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	I behov av samordning kring vårdkontakter En patient som lider av multisystemiska sjukdomar får ingen hjälp med samordning kring flera vårdkontakter och insatser vid en vårdcentral. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att hon kan begära en fast vårdkontakt vid vårdcentralen samt informerats om SIP (sammanhållen individuell plan).
Telefon **Primärvård** **V2004-02531** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter medicinering på vårdcentral En kvinna upplever att hon fick för lite medicin utskrivet från en vårdcentral. Ifrågasätter att hon inte kunde få medicin för en längre period. Upplevde också att personal på vårdcentralen ställde opassande frågor kring hennes barn. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2004-02544** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bemötande och brister i vård på vårdcentral Ett ombud beskriver att hans fru fick ett otrevligt bemötande på vårdcentralen. Kvinnan har även beskrivit att vården som gavs kändes medicinskt osäker. Ombudet har sökt verksamhetschefen utan resultat. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02554** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning på grund av andningsbesvär En multisjuk äldre kvinna kallades till vårdcentralen för provtagning. Då hon på grund av coronaviruset har varit i hemmet för att undvika smitta har hennes kondition försämrats. När hon gick till vårdcentralen fick hon tungt att andas. Läkaren vägrade att undersöka kvinnan på grund av att symtomen kunde vara coronavirus. Kvinnan hänvisades till närakutmottagningen. Kvinnan har allergi och kol vilket vårdcentralen kände till enligt kvinnan. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att vårdcentralen har riktlinjer att följa gällande hantering under pandemin.
Telefon **Primärvård** **V2004-02555** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fel i patientjournalen En läkare vid en vårdcentral har i patientjournalen skrivit in att patienten fått behandling som hon svarat väl på. Detta är inte korrekt enligt patientens man. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02560** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i undersökning Enligt närstående ställde läkare vid primärvården fel diagnos och var försumlig i undersökning och remitteringen. Skrivelse inkommer. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02562** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Fel diagnos, försumlighet Enligt närstående ställde läkare vid primärvården fel diagnos och var försumlig i undersökning och remitteringen. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02566** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får ej komma till vårdcentral En kvinna med historik av domningar och smärta i benen får inte komma till sin vårdcentral för utredning. Kvinnan har akut besökt två olika akutsjukhus som båda har hänvisat till och skrivit remisser till vårdcentralen. Ändå har de inga tider. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschef för vårdcentralen.

Telefon **Primärvård** **V2004-02575** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Blir inte undersökt, bollad mellan 1177 och olika vårdgivare En förälder berättar om en dotter som har varit sjukskriven under snart fem veckor med covid-19 symtom, men har inte tillfrisknat. Hon lever ensam och har vid flera tillfällen kontaktat 1177 som hänvisat och hjälpt henne till närakut mottagning, akutsjukhus och även föreslagit kontakt med primärvården. Primärvårdsläkare har varit bekymrad och vill att vårdgivare hon skickas till ska ta prover då hon varit sjuk så länge och är helt orkeslös. I samband med besök på en närakut mottagning fick hon vänta liggandes på gatan bara för att få syremängden kontrollerad och för att sedan vänta på transport hem. Modern är mycket orolig. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hur förvaltningen registrera ärenden som rör Corona.
Telefon **Primärvård** **V2004-02576** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ifrågasätter att person inte bär skyddskläder En kvinna hade ett planerat besök vid en vårdcentral och fick inför detta veta att personalen vid vårdcentralen inte bär skyddskläder. Kvinnan ifrågasätter detta med anledning av coronapandemin. Enligt henne menar vårdcentralen att man inte har coronavirus i lokalen, men kvinnan menar att personer kan smitta utan symptom. Hennes besök kommer nu att ske digitalt istället, men hon behöver ändå genomgå provtagning inför detta och då bär personalen inte skyddskläder. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-03022** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	En äldre kvinna får inte kontakt med vårdcentral vid receptförnyelse En äldre kvinna hade ringt till sin vårdcentral ett flertal gånger för att förnya ett recept. Det var ingen som ringde tillbaka och sedan fick hon ett sms där hon skulle följa en länk och svara på frågor. Kvinnan hade ingen dator och tyckte det var svårt att hantera digitala lösningar. Hon ville kunna ringa och tala med någon om vad hon behövde. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01490** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Kränkande bemötande av läkare som skrek på kvinna En kvinna är kritisk till att en läkare vid en vårdcentral har varit aggressiv, respektlös och skrikit mot henne. Läkaren lyssnade inte på henne och trodde inte på vad hon sa. Kvinnan berättade bland annat att hon fick biverkningar av ett visst preparat men läkaren nekade att preparatet hade sådana biverkningar. Kvinnan känner sig diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat och bett om ursäkt att patienten känt sig dåligt bemött i kontakterna med vårdcentralen. Man har däremot utifrån kännedom av berörd läkare bestämt tillbakavisat att det bristfälliga bemötandet skulle ha sin grund i diskriminering av etniska skäl. Läkaren har slutat sin anställning av personliga skäl och kan därför inte själv bemöta kritiken. Patienten har hört av sig och berättat att hon var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01662** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Synpunkter på bedömning och behandling av finger En kvinna har synpunkter på bedömning och behandling av ett sår på hennes finger. Hon sökte läkare på vårdcentralen som gjorde en kirurgisk åtgärd och gav antibiotika. Det blev en fördröjd diagnos och ett långdraget förlopp. Olika läkare misstrodde varandras diagnoser och bedömningar. Kvinnan tränade mycket och fick på grund av fingret svårigheter att träna. Hon beskrev ett tråkigt bemötande av vårdpersonalen kring detta. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V2003-01673** Kommunikation Information	Bristande och oklar information i samband med remittering En man genomgick flera undersökningar via närakutmottagning och akutsjukhus på grund av blod i urinen. Han informerades därefter om att vårdcentralen skulle ta hand om honom enligt ett speciellt vårdförlopp. Läkaren på vårdcentralen remitterade honom dagen därpå till urologspecialist efter telefonkontakt. När mannen fick se en kopia på remissen blev han mycket skärrad och rädd när det stod att det standardiserade vårdförloppet innebar misstanke om allvarlig cancersjukdom. Det hade han inte informerats om. Mannen kom slutligen därefter att betala undersökning hos specialist privat eftersom de två specialister han remitterades till hade flera månaders väntetid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01698** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Dataintrång av vårdcentral En man menar att en tidigare sjuksköterska, nu verksamhetschef har gjort dataintrång i sina båda roller genom att gå in i journaler vid andra mottagningar än sin egen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01700** Vård och behandling Behandling	Nekad fotsjukvård En man med typ 2 diabetes har blivit nekad fortsatt fotsjukvård. Fötterna har bara blivit sämre med åren. Mannen har nu utvecklat sår, på grund av sjukdomen och ingår då inte längre i målgrupp för subventionerad fotsjukvård. Såren sköts om på vårdcentralen men de kan inte utföra fotsjukvård. Mannen måste nu bekosta fotsjukvård på egen hand, som ett resultat av att han utvecklat sår. Han vill ha en förklaring till regelverket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01769** Kommunikation Bemötande	Kränkt av läkare, önskar en ursäkt En kvinna har synpunkter på att hon under tio år kämpat för att få en hållbar vårdsituation vid en vårdcentral. Läkare lyssnar inte och bemötandet upplevs som oerfaret och slappt. Vid ett möte med nuvarande läkare upplever anmälan att denna förolämpar, feltolkar, skuldbelägger henne samt har ingen förståelse för den situation som anmälaren befinner sig i. Kvinnan önskar en ursäkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01843** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Loggutdraget visar inte vilka som läst journalen En kvinna har fått ett loggutdrag från sin vårdcentral där det bara framgår vilka yrkesfunktioner personerna haft som öppnat hennes journal. Kvinnan hade begärt namn på vilka som öppnat journalen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01860** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Dödsbevis utfärdades avseende levande person En kvinna anmäler att äldreboendets läkare felaktigt skickade ett dödsbevis avseende hennes mamma till Skatteverket. De anhöriga har nu tagit del av patientnämndens principärende i pressen och önskar nu ersättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01947** Vård och behandling Läkemedel	Felaktigt förskrivna läkemedel En läkare har förskrivit läkemedel som inte är förenliga med de diagnoser som kvinnan har. Hon har både haft stroke och har en autoimmun diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Informerar om listning inom primärvården. Ärendet är anmält till IVO. Ärendet avlutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2003-01948** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad undersökning och remittering En kvinna skadade sitt ena knä. Hon kom efter remiss från närakut till specialistmottagning. Denna specialistmottagning begärde av husläkare remiss till belastningsröntgen samt undersökning med MR för att kunna ta emot henne. Husläkaren menar dock att det inte behövs någon MR och skrev därmed endast remiss till belastningsröntgen. Specialistmottagningen har därefter inte fått del av svaret från genomförd röntgen och kräver fortfarande en undersökning med magnetröntgen. Kvinnan har under tiden varit till en annan specialistmottagning då hon har en kronisk autoimmun sjukdom. De har tappat vätska ur knäet och gett henne en injektion. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade vårdcentralen som kunde meddela personalbrist på grund av sjukdom och att de därmed inte sänt remiss med röntgensvar till specialistkliniken. Detta sker idag. De meddelar även att specialistkliniken kan skriva egen remiss till undersökning med magnetröntgen om det krävs för deras behandling. Anmälaren är informerad och nöjd. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01949** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare på närakutmottagningen gjorde en bristfällig undersökning En kvinna bröt armen utomlands, det var en komplicerad fraktur. Hon fick information om att frakturen måste operera vid hemkomst och hon tog kontakt med sin vårdcentral. Hon hänvisades då till närakutmottagning och tog med sig röntgenbilder från frakturtillfället. Där blev hon bristfälligt undersökt och läkaren tog ingen notis om röntgenbilderna hon hade med sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-02016** Resultat Resultat	Bristande bedömning och resultat av behandling En kvinna sökte en närakut efter att ha skadat ett finger. Läkaren ville inte undersöka fingret men skrev en remiss till röntgen. Man konstaterade att hon hade en spricka och att en led var ur led. Därefter fick hon ett tvillingbandage att ha i fyra veckor. Fingret fortsatte att vara rött och svullet. Kvinnan uppsökte en arbetsterapeut som ordinerade rörlighetsövningar varje timme samt kompression för svullnaden och en hylsa för att räta ut fingret. En tid senare uppsökte patienten närakuten igen, som hänvisade till en vårdcentral, som i sin tur remitterade till röntgen. Där ansåg man att det var akut och hon skulle därför uppsöka närakut. Hon fick där bedövning och man försökte sträcka fingret rätt, dock utan resultat. Ny röntgen gjordes och remiss gick till handkirurgiklinik på akutsjukhus. Ett sår hade då uppkommit och därav fick man vänta med operation. Kvinnan opererades två månader efter skadan. Då rörligheten inte gick att rädda är leden nu stelopererad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2004-02114** Vård och behandling Behandling	Avslutad hemsjukvård skapar problem En man är besviken över att hemsjukvården avslutats för honom. Nu måste ha själv ta sig ner till vårdcentralen och till apoteket för att hämta medicin vilket han tycker är besvärligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2004-02141** Vård och behandling Behandling	Man får inte hjälp för sina prostatabesvär En man har haft svårigheter att tömma sin urinblåsa under en längre tid. Han har fått en kateter men den fungerar inte tillfredställande. Mannen hade smärta och läckage av urin. Han var tvungen att ta smärtstillande tabletter för att klara av smärtan. Trots besvären hade inte vårdcentralen skickat någon remiss till en urolog. Mannen önskade få en operation så att han skulle slippa alla dessa bekymmer. Han hade själv försökt leta information på vårdguiden och ringt till urologmottagningar men inte fått någon hjälp. Mannen var ledsen över att ingen tagit hans besvär på allvar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2004-02226** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktig faktura En kvinna har fått en faktura för mycket från en vårdcentral. Hon önskar hjälp att få den makulerad då ingen återkommer till henne. Åtgärd: Patienten har meddelat att fakturan nu är makulerad av vårdcentralen. Ärendet avslutas efter patientens önskemål.
Skrivelse **Primärvård** **V2004-02317** Vård och behandling Behandling	Blev felaktigt hänvisad från vårdcentral till närakutmottagning En kvinna fick en mycket komplicerad underarmsfraktur utomlands och kontaktade sin vårdcentral vid hemkomsten. Hon besökte husläkaren som undersökte henne, men inte ville titta på de röntgenbilder hon medförde. Hon blev sedan hänvisad till närakutmottagningen. Detta var inte korrekt då frakturen var mycket komplicerad. Om läkaren hade sett på röntgenbilderna och läst utlåtandet från läkaren som träffade kvinnan direkt efter skadan hade han hänvisat direkt till akutmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2004-02355** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Sent insatta åtgärder från hemsjukvården En som har fått vård av hemsjukvård försämrades i sitt allmäntillstånd under ett flertal dagar. Anhörig ifrågasätter att det tog så lång tid för hemsjukvården att sätta in vätskeersättning och andra åtgärder trots att kvinnan var så gammal och mådde så dåligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2004-02476** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i uppföljning av urinkateter En kvinna har urinkateter permanent och när blod uppmärksammades i kateterpåsen kontaktade hemtjänstpersonalen hennes husläkare, men ingen särskild åtgärd genomfördes. Kvinnan fick mer och mer ont och slutligen uppmärksammades njurstenar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2004-02532** Vård och behandling Läkemedel	Frågor om anhörigs medicinering på vårdcentral En kvinna har under ett flertal år behandlats av en läkare på vårdcentral. Kvinnan avled nyligen och anhöriga har frågor kring huruvida medicineringen har varit adekvat från vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01497** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Bristande undersökning och fel diagnos ledde till sepsis En kvinna med hög feber, kraftig smärta i nedre delen av magen och blod i urinen uppsökte närakutmottagning. Hon hade haft urinvägsinfektion någon vecka tidigare vilket hon informerade om. På närakuten togs en urinodling, som hon inte fick svar på, och en röntgenundersökning gjordes av blindtarmen. Kvinnan bedömdes lida av förstoppning och fick lavemang och laxerande pulver. Dagen därpå hade tillståndet försämrats och hon uppsökte vård igen. Det visade sig att hon hade njurbäckeninflammation som ledde sepsis, blodförgiftning, och hon vara nära att dö. Kvinnan menar att hon inte togs på allvar när hon uppsökte närakuten och ifrågasätter att läkare och sjuksköterska inte undersökte hennes njurar eller såg varningssignalerna som ledde till sepsis. Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinskt ansvarig läkare vid närakutmottagningen. Hon redogjorde för att läkaren vid besöket frågat om urinbesvär uppfattat att det var buksmärtan som var bekymret, men inga urinbesvär. Läkaren noterade att patienten var smärtpåverkad och öm i nedre delen av buken. Urinprov togs liksom en urinodling som efter några dagar visade växt av bakterier. Infektionsprov som togs var normalt. Eftersom patienten hade feber och var smärtpåverkad genomfördes en röntgenundersökning av buken, som inte visade tecken till blindtarmsinflammation eller retning av njurarna, däremot sågs att hon var förstoppad och hon fick laxering. Läkaren förklarade att vid infektion så stiger värdet som kan ses i ett visst prov men höga värden kan påvisas i blodet efter ungefär 12 timmar efter att man fått en infektion. Därför kan det vara svårt att påvisa infektion vid provtagning i tidigt skede. I patientens fall var värdet normalt när hon sökte närakuten eftersom hennes besvär endast hade varat några timmar. Läkaren menade att patienten blev grundligt undersökt, en röntgen gjordes, men att det kan vara svårt att fånga ett infektionsfokus i tidigt skede och att det var bra att patienten sökte vård igen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01508** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Barn nekad vård med hänvisning till listning Ett litet barn med feber, ögoninflammation och smärta i öronen nekades besök vid en vårdcentral med hänvisning till att barnet inte var listad där. Barnets förälder hade bokat tid på nätet till vårdgivaren och barnet och föräldern väntat i väntrummet när de informerades om att ingen bedömning av tillståndet skulle göras. Föräldern fick heller inget erbjudande om att lista barnet på vårdcentralen i samband med detta. Barnet fick samma dag vård vid en annan vårdinrättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01531** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Psykolog tog ena förälderns parti och gjorde en orosanmälan utan grund En förälder anser att en psykolog vid en vårdcentral gjort en orosanmälan till socialtjänsten på felaktiga grunder. Beslutet togs inte enbart på förhastade slutsatser utan uppgifter inhämtades företrädesvis enbart från den ena föräldern. Psykologens handlingar användes för att straffa eller åsamka den andre föräldern skada. Anmälaren vill ha disciplinära åtgärder utförda. En polisanmälan är gjord. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01548** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Felaktig journalföring och bristfällig kommunikation om remiss och läkemedel En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har ställt nya diagnoser samt skrivit in felaktig information i hennes journal. Läkaren har inte heller varit intresserad av att prata om alternativ medicin utan ansett att kvinnan direkt skulle börja äta medicin mot sina besvär. Läkaren har också vägrat skicka remiss för en second opinion och lagt på luren i örat på henne. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01592** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Misstänker felbedömning av födelsemärke En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för undersökning av ett födelsemärke. Läkare bedömde att det inte var något att oroa sig för och uppträdde enligt kvinnan nonchalant. Senare har det framkommit att kvinnan troligen har utvecklat malign melanom som kräver behandling. Kvinnan ifrågasätter att detta inte upptäcktes av läkaren på vårdcentralen samt att denne inte informerade kvinnan om att vara vaksam kring detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01594** Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i hantering av remiss Anmälaren påstod att hanteringen av remiss från närakuten fördröjdes. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01595** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Nekad bedömning på vårdcentral En kvinna hade feber och sambon kontaktade 1177 för rådgivning. De fick rådet att åka till en läkare men de behövde inte testa sig för coronaviruset. Kvinnan bokar en tid på vårdcentralen och får då information om att gå in genom en bakdörr för säkerhetsskull. De står ute i kylan och väntar och till slut kommer sjuksköterskan och säger att de inte är välkomna. Sjuksköterskan säger att kvinnan måste testas för Corona. De ringer 1177 och ber om ett Corona test men får då veta att kvinnan inte uppfyller kraven för att få testet. Sjuksköterskan på 1177 löser ändå problemet genom att en infektionsläkare skriver en anteckning i journalen. De går tillbaka till vårdcentralen och frågar hur de ska testa sig. Vårdcentralen höll på att stänga så det hänvisades till en närakutmottagning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att de beklagade att patienten blev hänvisad fel. I tidigt skede av hantering vid misstanke om covid-19 fanns inte en tydlig rutin. Bedömningen grundade sig i reseanamnes och oklar infektionskälla. På vårdcentralen arbetar de aktivt för att vara tillgängliga och kunna ge läkartider i närtid. I patientens fall brast det och istället för att patienten fick en tid på vårdcentralen hänvisades hon vidare. Verksamhetschefen skrev att ärendet tas upp med personalen på vårdcentralen i syfte att förbättra omhändertagandet. Avslutningsvid beklagade verksamhetschefen för att patienten och ombudet fått ett bristande bemötande. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01649** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Kränkande bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna var på ett läkarbesök vid vårdcentralen för att förlänga sin sjukskrivning. Hon väntade på en utredning vid en specialistmottagning och önskade sjukskrivning fram till den bokade tiden där. Läkaren hon träffade var inte hennes ordinarie läkare vilket ledde till att hon fick en helt ny bedömning av sina besvär. Läkaren menade att hennes magsmärtor var orsakade av psykiska besvär. Läkaren sade att hon skulle sjukskriva henne och att ett läkarintyg skulle skickas till henne om en vecka. Hon fick ingen information om hur länge hon skulle bli sjukskriven. Kvinnan kände sig kränkt av läkaren då hon har svåra smärtor i magen och det i sin tur leder ju till stress och oro men det är inte bara på grund av det som hon har smärtor. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01663** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Felaktig ordination av medicin till äldre dam En äldre kvinna fick ett läkemedel förskrivet av en läkare på vårdcentralen. Det var blodförtunnande medicin som skulle förhindra att kvinnan drabbades av en blodpropp. Kvinnan fick ingen ytterligare information av läkaren om varför hon behövde läkemedlet. Kvinnan tog medicinen enligt ordination men blev sämre och sämre. Hon hade ingen ork, nedsatt matlust och mådde väldigt dåligt. Till slut åkte hon in till ett akutsjukhus och då visade det sig att hon hade en farligt låg nivå av röda blodplättar. Hon blev inlagd och behandlades med olika läkemedel. Hon behöver fortsatt behandlingar efter utskrivning från akutsjukhuset. Sonen som kontaktat förvaltningen skrev att detta kunde ha lett till att modern avled. Åtgärd: Ombudet har inte hörts av sedan skrivelse inkommit. Ärendet avslutas i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01748** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Husläkaren vill inte remittera till röntgenundersökning En man med kortväxt är i behov av bedömning för eventuell operation med höftplastik. En specialist i annan del av landet kan göra en undersökning och bedömning, men saknar aktuell röntgenundersökning. Husläkaren vill inte remittera för denna undersökning, anmälaren är besviken över det. Åtgärd: I svar från verksamhetschef förtydligades att uppdraget som husläkarmottagningen innebar att specialistbedömningar inte kan göras och därför kan inte anmälaren remitteras till en röntgenundersökning som ortopedspecialist begär, detta får specialisten hantera själv. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01763** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Remiss ej skickad av vårdcentral enligt överenskommelse En man har på uppmaning av en vårdcentral besökt ett labb för att lämna ett urinprov. När mannen anlände till labbet så blev han informerad om att ingen remiss från vårdcentralen var skickad och mannen uppmanades att åter kontakta sin vårdcentral. Mannen ifrågasätter detta och har frågeställningar kring ersättning för utebliven arbetsinkomst. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01767** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Brister i undersökning, cancerdiagnos missades En man gick många år till en vårdcentral. Kärlkramp diagnostiserades och läkemedelsbehandling sattes in. Läkaren lyssnade inte på mannens lungor eller gjorde någon undersökning trots att mannen beskrev andningssvårigheter. Vid resa utomlands för några månader sedan krävdes akut sjukvård då anmälaren hade vätska i lungorna. Mannen har fått diagnos lungsäckscancer. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01809** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter behandling på vårdcentral En kvinna har sökt vård på en vårdcentral med yrsel och andra besvärande symptom. Ifrågasätter den vård hon erhöll från läkare på vårdcentralen då hon upplevde att denne inte gjorde tillräckligt genomgående undersökning. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01814** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Avregistrerades från vald husläkare En man undrade vart han skulle vända sig för att få läkarkontakt. Enligt mannen har han avregistrerats från den läkare han valt och haft vid en vårdcentral. Han har också synpunkter på att han inte godkänt sammanhållen journalföring. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01815** Resultat Resultat	En felaktig bedömning ledde till att en man fick ligga på sjukhus i ett halvår En man var på läkarbesök och man kunde konstatera att han hade gallstenar. Läkaren sade att man inte skulle vidta några åtgärder så länge stenarna inte var inflammerade. Efter flera gallstensanfall blev mannen riktigt dålig och fick söka akut vård på ett akutsjukhus. Det visade sig att en sten hade åkt ner i bukspottskörteln och mannen fick ligga på sjukhus i över ett halvt år. Han fick diabetes som resultat av detta och behövde behandling livet ut. Mannen tyckte läkaren som sade att man skulle avvakta var försumlig. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01848** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Ifrågasatt och känsla av diskriminering under läkarbesök En man som varit långtidssjukskriven fick träffa en för honom ny läkare vid en vårdcentral. Läkaren var motvillig till fortsatt sjukskrivning och menade att anmälaren inte hade de problem som han lider av. Läkaren påstod också att mannen luktade på ett visst sätt. Läkaren var inte heller behjälplig till att vilja behandla anmälarens besvär. Mannen upplevde bemötandet och beteendet som mycket påfrestande och ifrågasätter att läkaren förhörde honom om hans liv. Efter besöket har anmälaren mått mycket dåligt och svimmat vid ett tillfälle. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01879** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Bristande undersökning och behandling En läkare på vårdcentralen skrev ut antibiotika mot urinvägsinfektion trots att kvinnan beskrivit att hon har vaginala symtom. Läkaren undersökte inte kvinnan eller tog några prover. Denne ansåg att det räckte med den information som föregående vårdgivare bedömt att kvinnans diagnos var, nämligen urinvägsinfektion. Detta visade sig vara fel då kvinnan hade fortsatta symtom efter antibiotikabehandlingen. Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon underskriven skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01900** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristande behandling ledde till förvärrat besvär En man som led av svampinfektion på könsorganet fick en behandling med salvor, puder och tabletter av sin vårdcentral. Denna behandling pågick under två år och förvärrade problemet. Mannen har därefter haft en rad vårdkontakter och fått olika råd och behandlingar vilket inte gjort tillståndet bättre utan tvärtom. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01920** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Synpunkter på besök i vården En kvinna hade efter ett trauma smärta i arm och ben. Hon sökte närakutmottagning. Hon har synpunkter på den vård hon fick och ett nonchalant bemötande. Hon blev inte erbjuden smärtlindrande läkemedel trots svår smärta. Hon fick råd att ta receptfria tabletter. Anmälaren fick heller ingen information om mobilisering av armen och råd kring detta. Hon har nu problem med sin arm. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01965** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande omvårdnad av äldre kvinna En äldre kvinna får hjälp med administrering av insulin av hemsjukvården. Vid två tillfällen har kvinnan inte fått sitt insulin. Hemsjukvården har även tappat bort kvinnans tag till porten vilket försvårat möjligheterna att kunna komma in i kvinnans bostad. Dottern som kontaktat förvaltningen har försökt få kontakt med personal på hemsjukvården vid flera tillfällen men inte kommit fram. Hon har då ringt till 1177 som ordnat så att modern fått sin insulinspruta. Dottern ansåg att omvårdnaden av modern var under all kritik. Åtgärd: Ombudet har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-02052** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades utredning och bristande bemötande En flicka hade ett blåmärke på armen som inte försvann på flera veckor. Föräldrarna blev oroliga och kontaktade en digital läkare som rekommenderade provtagning. När familjen fick en tid på sin ordinarie vårdcentral var det ett videomöte med läkaren. Läkaren avfärdade blåmärket med att det inte var så farligt och att han inte tänkte utreda flickan vidare med provtagning. När föräldrarna började ifrågasätta detta och hänvisade till rekommendationerna från läkaren de haft digital kontakt med, stängde den andra läkaren bara av videomötet tvärt utan att besvara föräldrarnas frågor. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02189** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Felaktig diagnos pga undermålig undersökning En man med smärta från ryggen och höften besökte husläkare i primärvården och efter magnetröntgenundersökning uppmärksammades en ryggsjukdom, mannen fick antiinflammatorisk medicin och vårdplanerades för operation. Men smärtorna i ena höften tilltog och mannen tvingades till akuta besök på sjukhus vid ett flertal gånger. Han önskade kraftfullare medicin för de kraftiga smärtorna, men husläkaren var inte villig till det. Ortoped menade att smärtan berodde på kraftigt utsliten höftled och mannen ska nu byta höftled. Åtgärd: I svar från verksamhetschef gavs en detaljerad redogörelse för den medicinska handläggningen som tyvärr drog ut på tiden och orsakade patienten en längre tids lidande än vad som hade behövts. Detta beklagades. Patienten är besviken över husläkarens bristande kompetens vid undersökningen av hans ledbesvär och att han strax innan operationen nekades smärtlindring. Han vill att dessa synpunkter bifogas till avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter i samråd.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02405** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Avgift för läkarbesök trots besök hos sjuksköterska En kvinna besökte en vårdcentral för omläggning av sår hos sjuksköterska. Sjuksköterskan blev dock osäker på vilken salva som skulle användas och rådfrågade läkare. Med anledning av detta fick patienten betala hundra kronor till i avgift för besöket. Patienten ifrågasätter det då läkaren aldrig såg såret och aldrig talade med henne. Patienten har också synpunkter på att ingen information gavs om att avgiften skulle bli högre, det fick hon veta efteråt, att en konsultationsavgift lagts till. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02410** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad vård på vårdcentral En kvinna hade hög feber och svårt att andas. Hon tog kontakt med sin vårdcentral men nekades vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02411** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad vård på närakutmottagning En kvinna som haft hög feber, svårigheter att få luft och nedsatt allmäntillstånd ringde 1177 för att fråga var hon skulle vända sig för att få vård. Hon fick rådet att åka till en närakutmottagning. När hon kom till närakutmottagningen blev hon nekad undersökning och hänvisades till vårdcentralen som tidigare nekat henne vård. Kvinnan var sedan tvungen att ringa efter ambulans när hon kommit hem. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2003-01873** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i vårdansvar vid vårdcentral En man som har en neuropsykiatrisk diagnos och som lider av utmattning och depression anser att det saknas ansvarstagande för hans vård då han har skickats fram och tillbaka mellan vårdcentral och psykiatrisk öppenvård. Under tiden har han försämrats samt fått andra fysiska problem relaterat till den stress detta har orsakat honom. Patienten har försökt få hjälp i över sex månader och har snart ingen sjukpenning kvar. Sedan han fick sin neuropsykiatriska diagnos har han upplevt sig illa behandlad av vården på ett sätt som han inte har blivit tidigare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2003-01484** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut sina patientjournaler En kvinna får inte ut sina patientjournaler från en vårdcentral. Åtgärd: Patienten informerade förvaltningen om att hon fått ut sina journaler sedan hon informerat vårdcentralen om att hon kontaktat patientnämnden. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01488** Vård och behandling Behandling	Nekad sjukskrivning En kvinna, som på grund av en kronisk diagnos är i behov av sjukintyg av husläkare på grund av att hon inte orkar arbeta, nekas detta. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01489** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i undersökning, brister i hantering av prover Anmälaren sökte kontakt med vårdcentral för problem, bland annat med urinering och sveda. Efter flera vårdtillfällen fick anmälaren besked om att en remiss skulle skickas till specialistmottagning. Undersökningen vid specialistmottagningen gav besked om att det fanns en tumör i urinblåsan. Anmälaren fick kallelse från ett akutsjukhus urologiska klinik, det planerades operation och den genomfördes. Sedan genomfördes ytterligare en operation. En tredje operation planeras. Anmälaren upplevde att vårdcentralen hade bristande rutiner och att kommunikationen med anmälaren var dålig. Vårdcentralen missade att skicka urinproverna till odling och vid ett tillfälle kunde de inte hitta ett av proven. Läkaren var oengagerad, läkaren ordinerade medicin utan fullständig undersökning och missade att ge den viktiga informationen att det fanns blod i urinen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post **Primärvård** **V2003-01507** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Vill att handläggaren vid socialtjänsten ska kunna boka tid på vårdcentral åt patienten En kvinna har tidigare kunnat låta sin handläggare vid socialtjänsten boka tider på vårdcentralen åt sig. Då detta nekas numera undrar kvinnan om detta är godtagbart. Åtgärd: Förvaltningen besvarade kvinnans fråga. Det finns inget i regionens avtal med vårdcentraler som reglerar huruvida man kan boka tid åt någon annan. Däremot så kräver vårdgivare att man ska kunna legitimera sig i kontakt med dem. Antagligen kräver vårdgivare detta utifrån andra lokala riktlinjer eller annan lagstiftning. Eftersom handläggare inom socialtjänsten inte har status som god man så är det nog många vårdgivare som anser att man inte bör kunna boka tider åt någon annan. I vårdavtalen framgår att det ska finnas flera vägar in för att boka besök men då åsyftas personligt besök på mottagningen, telefon, 1177 Vårdguiden eller annan teknisk lösning. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01518** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekad bedömning på vårdcentral En kvinna med symptom på utmattning har varit på en vårdcentral för att få hjälp med sjukskrivning. Eftersom kvinnans utmattning var arbetsrelaterat hade personalen på vårdcentralen sagt att kvinnan skulle vända sig till företagshälsovården. Kvinnans arbetsgivare hade ingen företagshälsovård och kvinnan påtalade det till personalen men blev ändå nekad läkartid. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01521** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Svårt att få rätt behandling och diagnos En man som insjuknade med influensaliknande symtom vid en resa utomlands har upplevt problem att få rätt vård och behandling och diagnos. Mannen har uppsökt vårdcentral och har fått stark antibiotika utskrivet två gånger men blir inte frisk. Åtta månader efter resan besväras han fortfarande av hosta, slem i luftvägarna och orkeslöshet och han menar att människor han träffar blir smittade av hans sjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att han bytt vårdcentral och hoppas få bra hjälp framöver. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01546** Vård och behandling Läkemedel	Läkare skriver ut beroendeframkallande läkemedel till tonåring En förälder är upprörd för att en läkare vid en vårdcentral skrivit ut beroendeframkallande läkemedel till en son som dessutom har en missbruksproblematik. Åtgärd: Trots påminnelse har föräldern inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas därmed.
E-post **Primärvård** **V2003-01617** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Vägrade utfärda intyg och bemötte mannen otrevligt En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral vägrade utfärda intyg med motiveringen att detta inte ingick i deras uppdrag. När mannen ville prata om detta blev han otrevligt bemött av personal. Åtgärd: Anmälaren önskar att ärenden ska läggas ner och informerat att han inte vill gå vidare med detta. Förvaltningen har informerat honom att hans ärende i anonym form kommer att finnas med i statistiken för berörd vårdgivare. Ärendet avslutas.

E-post **Primärvård** **V2003-01619** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter tillgänglighet samt bemötande på vårdcentral En kvinna ifrågasätter tillgängligheten på en vårdcentral. Upplever att det har varit svårt att få tider både för sig själv och för sina barn. Då kvinnan har varit på vårdcentralen har hon vidare upplevt bemötandet som nedsättande. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01628** Kommunikation Delaktig	Läkaren lyssnade inte på kvinna En kvinna har fått ett dåligt bemötande av en läkare som inte tog henne på allvar och var nonchalant vid en vårdcentral. Läkaren visade inget intresse och ville att kvinnan själv skulle berätta vilka infektioner hon hade. Läkaren ville trots kvinnans vilja undersöka hennes mage med öppet fönster mot gatan. Läkaren konstaterade att patienten var jobbig. Anmälaren som är besviken, har upplevt besöket som kränkande. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren vid olika tillfällen och lämnat meddelande om att hon kan inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01629** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning av läkare på vårdcentral En anmälare hade infektion i halsen och besökte en läkare på en vårdcentral. Läkare tog inget halsprov och mannen skickades hem med rådet att eventuellt söka igen om det inte blivit bättre inom tre dagar. Anmälaren gick sedan till en annan läkare och fick ta prov samt blev insatt på antibiotika. Anmälaren tyckte det var fel att läkaren gick emot de rekommendationer som tagits fram av Region Stockholm gällande behandling av den typen av infektion. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01630** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad hjälpmedel En kvinna har som hjälpmedel fått en scooter att ha utomhus. Inomhus har hon i dagsläget en manuell rullstol. Hon önskar dock en eldriven rullstol att han inomhus till exempel när hon går på restaurang och besöker sjukvården. Detta har hon nekats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas,
E-post **Primärvård** **V2003-01632** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter handläggning av misstänkt cancersjukdom i primärvården En kvinna ifrågasätter att patienter med misstänkt cancersjukdom inte remitteras till specialistläkare snabbare. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01639** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig journal samt dåligt bemötande En kvinna anser att en läkare vid en vårdcentral har varit otrevlig mot henne samt skrivit felaktiga uppgifter i journalen. Läkaren har också ställt en psykiatrisk diagnos utan någon undersökning. Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren har vi kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post **Primärvård** **V2003-01640** Kommunikation Bemötande	Kallt och otrevligt bemötande av en läkare. En man som tog sin son till en närakutmottagning fick ett kallt och dåligt bemötande av en läkare. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren vid upprepade tillfällen och lämnat meddelande om att han ska återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01664** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter spolning av öron En kvinna lider av smärta och illamående till följd av att hon spolade sina öron på en vårdcentral. Ifrågasätter behandlingen samt det faktum att hon nu upplever att inget görs för att hjälpa henne. Då patienten/ombudet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01666** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktig diagnos och brister i uppföljning vid vårdcentral En äldre kvinna har synpunkter på felaktiga diagnoser och brister i uppföljning från läkare på vårdcentralen. Synpunkter finns även på bemötande. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01704** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fick ingen vård för flicka med eksem En flicka har kraftiga eksem runt ögonen. Då modern varit i kontakt med sjukvårdsrådgivningen fick hon bedömningen att smörja runt eksemen med en salva. Men detta hjälpte inte så modern kontaktade vårdcentralen klockan åtta på morgonen och fick besked om att samtliga akuttider var slut. Familjen hänvisades till en närakutmottagningen. När de åkt dit fick de höra att det var så lång kö att det inte var värt att stanna och vänta utan istället kontakta jourläkarmottagningen efter klockan 16:00. När modern kontaktade jourläkarmottagningen exakt i tid och blev uppringd knappt två timmar senare fick hon höra att alla tider är uppbokade och uppmanades ringa vårdcentralen igen nästföljande dag. Modern undrar vart hennes skattepengar tar vägen när hennes dotter inte kan få adekvat vård. Åtgärd: Då ombudet trots upprepade kontaktförsök via e-post inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01720** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter behandling på vårdcentral En man har sökt vård vid en husläkarmottagning med svår halssmärta och andra symtom. Enligt anmälaren blev han undersökt av läkare som sa att han skulle få en remiss till specialist men att detta skulle dröja länge. Mannen ifrågasatte detta och ville ha någon form av behandling, läkaren skrev då ut läkemedel till mannen. Mannen bokade därefter ett läkarbesök utomlands där det kunde konstateras att han hade en sjukdom som enligt mannen hade förvärrats av att han inte fått behandling tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post **Primärvård** **V2003-01744** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling för ångest samt fel i journalen En man med långvarig ångestproblematik har varit i kontakt med sin vårdcentral som angett psykiatriska diagnoser i journalen som han inte anser stämmer. Dessutom får patienten inte någon utredning för sin ångestproblematik och har hänvisats till att självmedicinera. Åtgärd: Då anmälaren, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01790** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande	Bruten sekretess och otrevligt bemötande En kvinna framför att en läkare har förtalat henne och hennes anhörig. Läkaren har läst journal hos andra vårdgivare och förvrängt de uppgifterna på ett negativt sätt mot kvinnan. Läkaren har också förfalskat vad kvinnan har sagt och skrikit på henne. Åtgärd: Förvaltningen har skrivit till patienten och uppmanat henne att inkomma med ett underskrivet klagomål. Då patienten trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01794** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bruten sekretess En kvinna framför att en läkare har läst hennes journal hos andra vårdgivare och förvrängt de uppgifterna på ett negativt sätt mot kvinnan. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen kontaktat patienten som inte svarat. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01795** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande En kvinna framför att en läkare har förfalskat vad kvinnan har sagt och skrikit på henne. Åtgärd: Förvaltningen har skrivit till patienten och uppmanat henne att inkomma med ett underskrivet klagomål. Då patienten trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01799** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Läkare missade allvarlig sjukdom på närakutmottagning En kvinna hade haft hög feber, smärta och svullnad i halsen Hon hade svårigheter att dricka och äta samt hostat upp blod och var. Kvinnan fick hjälp av en vän att komma till en närakutmottagning där hon träffade en läkare. Läkaren hade tagit ett prov i halsen som visade bakterier. Kvinnan fick ett recept på antibiotika i tablettform. Kvinnan sade att hon inte kunde svälja och undrade hur hon skulle få i sig medicinen. Kvinnan sade att hon mådde mycket dåligt och inte hade druckit ordentligt på tre dygn. Läkare sade att hon var klar med bedömningen och att kvinnan kunde gå hem. Kvinnan sade att hon inte klarar sig själv hemma. Läkaren hade nonchalant sagt att de inte sätter dropp på närakutmottagningen eller skriver remiss till en akutmottagning. Kvinnan åkte sedan till en akutmottagning på ett akutsjukhus och blev inlagd direkt. Det visade sig att hon hade en mycket svår infektion i halsen och halsen kunde ha svullnat igen helt och hållet. Kvinnan tänker på vad som hade kunnat hänt om hon åkt hem och halsen svullnat igen fullständigt. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01801** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Nekad boka tid på sin vårdcentral En man nekades att boka en tid på den vårdcentral där han är listad. Mannen menar att en läkare på ett oförskämt sätt nekat honom detta. Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit till förvaltningen efter kontakt via e-post avslutas ärendet utan vidare handläggning.

E-post **Primärvård** **V2003-01807** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande information från vårdcentral En man har sökt vård på en vårdcentral med svår smärta i flertalet leder i kroppen. Mannen ifrågasätter att det vid flertal tillfällen i den efterföljande utredningsprocessen har dröjt länge för läkare att utfärda remisser Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01808** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig diagnos, journalföring och dåligt bemötande En läkare vid en vårdcentral enbart efter en enklare undersökning konstaterade att mannen hade ett par månader på sig att leva om han inte slutade röka. I bästa fall skulle han leva ett till två år om han slutade röka på en gång. Detta visade sig vara felaktig. Mannen anser att läkaren var bryskt i sitt sätt att förmedla detta. Han har haft många sömnlösa nätter efter detta besked. Läkaren hade också skrivit felaktiga uppgifter om mannens psykiska hälsa vilket ledde till komplikationer i hans kontakt med nya läkare. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01810** Kommunikation Delaktig	Brister i delaktighet för förälder En pappa har synpunkter på att en vårdcentral inte har begärt hans samtycke till att hans dotter som är i undre tonåren samtalar med en psykolog. Dottern har gått på ett besök tillsammans med sin mamma. Anmälaren ställer sig frågande till detta då de har delad vårdnad och anser att vårdcentralen bör se över sina rutiner gällande detta. Verksamhetschefen har medgett att de har gjort fel, enligt pappan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01811** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Undersökning och behandling av litet barn på vårdcentral Ett litet barn hade utslag på kroppen. Anmälaren och barnet sökte vård på vårdcentralen. En remiss skrevs till barnläkare för test av eventuell allergi mot komjölk. Barnet ammades. En ersättning utan komjölk skrevs ut. Synpunkter finns på läkarens bedömning och vård. Åtgärd: Då ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01822** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Missnöje med läkarens intyg och ordinationer En kvinna upplevde bristande engagemang och intresse från sin husläkare. Läkaren skriver inte uppdaterad information i sjukintyget och är inte lyhörd för kvinnans synpunkter och önskemål. Detta har lett till svårigheter att få recept i tid. Åtgärd: Anmälaren har fått god kontakt med verksamhetschef och hennes problem har löst sig. Ärendet avslutas i överenskommelse.

E-post **Primärvård** **V2003-01842** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig hänvisning av närakutmottagning En flicka hade i samband med skidåkning fallit och skadat armen. På 1177 kunde familjen läsa att man kan söka vård för misstänkt benbrott på närakuten. Där fick de rådet att flickan skulle ta receptfria läkemedel och åka hem och boka tid på vårdcentralen nästkommande dag. Familjen förklarade att flickan hade väldigt ont och att de trodde att något var brutet. Närakutmottagningen tog inte emot familjen. De åkte sedan till en barnakutmottagning där flickan välkomnades och armen röntgades. Det konstaterades ett benbrott och hennes arm gipsades. Åtgärd: Modern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då familjen, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01845** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Utebliven medicin och dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på att hennes e-recept trots en läkares löfte på en vårdcentral inte fanns när hon besökte apoteket för att hämta sin medicin. När hon ringde vårdcentralen bemöttes hon av en otrevlig sjuksköterska som konstaterade att det fanns hundratals patienter till som behövde vårdcentralens hjälp. Sjuksköterskan uppmanade henne att vänta trots att hennes besvär var så pass allvarligt att hon inte borde uppmanas att vänta. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens om att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01849** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter handhavande vid provtagning En kvinna har genomgått en provtagning vid en vårdcentral. Kvinna ifrågasätter hur provet togs då hon efteråt hade ont på flera platser. Åtgärd: Yttrande inhämtas ej. Ärendet registreras så att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01864** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Togs inte emot vid vårdcentral En äldre man med olika symtom, bland annat luftvägsinfektion, togs inte emot av en vårdcentral. Han anser att han borde ha fått komma in trots att det är tuffa tider med anledning av coronaviruset. Åtgärd: Anmälaren har nu fått tid på vårdcentralen och önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01870** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel	Tillgänglighet till vårdcentral En man har social fobi och har svårigheter att kontakta sin vårdcentral. Han har blivit lovad en tid för att förnya recept men har väntat länge och behöver nya läkemedel om två veckor. Hans tidigare psykiatriska mottagning, där läkare förskrivit läkemedel, kan han inte nå via 1177-vårdguiden. Åtgärd: Handläggare har kontaktat chef på vårdcentral och psykiatrisk mottagning. Anmälaren har därefter fått en tid till vårdcentralen och läkare inom psykiatrin har skrivit ut läkemedel tills kontakt har etablerats på vårdcentralen. Mannen är nöjd. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-01872** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning och åtgärd på närakutmottagning En kvinna hade smärta och svullnad i benet. Hon ringde vårdguiden och fick rådet att uppsöka en närakutmottagning eftersom det kunde röra sig om en muskelruptur. Kvinnan åkte till en närakutmottagning och skrevs in. Hon fick vänta sex timmar på att få träffa en läkare. Läkaren beställde en röntgen men gjorde ingen vidare undersökning av muskeln. Röntgenundersökningen gjordes av lårbenet och inte muskeln vilket kvinnan ansåg var fel eftersom hon inte hade några besvär med benet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post **Primärvård** **V2003-01880** Vård och behandling Läkemedel	Komplikationer av för snabb nedtrappning av läkemedel En kvinna behandlades med antidepressiva läkemedel under två år och ville nu avsluta behandlingen. Läkaren förklarade att det inte var några problem att avsluta behandlingen, kvinnan behövde bara halvera dosen under några dagar och sedan avsluta helt. De närmaste dagarna var de jobbigaste kvinnan varit med om. Hon har senare läst att nedtrappningen av den antidepressiva medicinen bör ske under en längre period. Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01899** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel	Felaktig journalföring, utebliven uppföljning och läkemedelsförskrivning En kvinna anmäler att en vårdcentral inte förskrev de läkemedel hon behövde, att man inte följde upp hennes behandling, att det står felaktigheter i journalen och att det inte gick att nå läkaren. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01941** Vård och behandling Läkemedel	Nekad medicinering En kvinna framför att det finns stor risk för att hennes make med starka smärtor råkar illa ut då en läkare vid en vårdcentral har vägrat att ordinera ett beroendeframkallande preparat som maken under flera år har fått. Åtgärd: Förvaltningen har ringt och pratat med maken till patienten som informerat att patienten var hörselskadad. Kommer överens att familjen inkommer med en underskriven skrivelse samt har informerat att just då på grund av den rådande situationen i Stockholm kommer att dröja med att inhämta ett skriftligt svar. Då patienten och ombudet trots inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-01942** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Bristande vård och behandling En man med kronisk värk efter en bilolycka får inte den hjälp han behöver från vårdcentralen. Mannen tar upp bristande läkarkontinuitet, vilket lett till att han inte får ersättning från Försäkringskassan. Läkarintygen måste skrivas på nytt av nya läkare vilket har gjort dem ofullständiga. Läkarna har inte kunnat finna orsak till smärtorna och känselbortfallen vilket också begränsat möjligheten till handläggning för Försäkringskassan. Den läkaren mannen har nu sedan ett par besök, har bristande kunskaper i svenska språket. Mannen har tidigare haft läkemedel på recept som man inte längre vill skriva ut. Mannen vill komma till en smärtklinik men nekas remiss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-02014** Kommunikation Delaktig	En man får inte gehör för sina besvär på vårdcentral En ung man hade besvär med att han samlade på sig vätska i kroppen och hade varit inlagd på sjukhus för detta. Han hade försökt få hjälp med detta men upplevde att han inte fick något gehör av vården. Åtgärd: Patienten har inte inkommit med skrivelse. Ärendet avslutas.

E-post **Primärvård** **V2003-02033** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekad behandling samt elakt bemötande En kvinna framför att hon nekades vård och behandling av en läkare vid en vårdcentral som dessutom var elak mot henne. Hon misstänker att läkarens beteende berodde på kvinnans etniska bakgrund. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som inte hade möjlighet att prata. Kommer överens att hon återkommer när hon har möjlighet. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2003-02054** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter bedömning av jourläkare En man har via sjukvårdsupplysningen blivit hänvisad till en jourläkarmottagning vilka skulle göra hembesök hos honom. Enligt anmälaren gjorde jourläkarmottagningen en annan bedömning och ansåg inte att de behövde komma. När en annan jourläkare gjorde en bedömning vid ett senare tillfälle skickades mannen akut till sjukhus. Anmälaren ifrågasätter bedömningen av den första jourläkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post **Primärvård** **V2003-02058** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande kommunikation för döv kvinna Med anledning av utbrottet av det nya coronaviruset erbjuds tolkning till personer med dövhet eller grav hörselnedsättning endast via distanstolkning. Syftet är att minska risken för spridning av covid-19 i vården och för att säkerställa tolkresursen. En döv kvinna hade vid ett läkarbesök begärt distanstolkning. Denna skedde via läkarens privata mobil. Skärmen var liten och det var svårt att uppfatta vad tolken tecknade. Ansvaret för att ha tillgänglig utrustning ligger dock på vårdgivaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-02090** Administrativ hantering Intyg	Bristfälligt intyg till försäkringskassan En kvinna har upplevt brister i sitt sjukskrivningsintyg vilket har lett till stora psykiska och ekonomiska påfrestningar för henne. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-02092** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades utredning av misstänkt blindtarmsinflammation på närakutmottagning En man hade av 1177 hänvisats till närakutmottagning på grund av misstänkt blindtarmsinflammation. Personalen undersökte inte mannen utan stod på avstånd och diskuterade och lät mannen och den medföljande personen utföra lite kontroller. Senare fick mannen söka till akutsjukhus och han har bevisligen blindtarmsinflammation och ska genomgå en operation nu. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då mannen som blev sjuk för närvarande inte vill göra ett skriftligt ärende av synpunkterna avslutas det utan vidare handläggning.
E-post **Primärvård** **V2004-02127** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Missad förlossningsskada trots besvär En kvinna som fått sitt första barn fick besvär några månader efter förlossningen. Hon gick till sin barnmorska på barnmorskemottagningen för efterkontroll. Barnmorskan bekräftade att allt såg bra ut. Kvinnan sökte ytterligare en gång och fick också komma till specialistläkaren på barnmorskemottagningen som också bekräftade att allt såg bra ut. Flera månader senare fick kvinnan veta att det var en felläkt förlossningsskada. Kvinnan väntar på operation. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post **Primärvård** **V2004-02129** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Problem att få besöka vårdcentral En kvinna fick rådet av 1177 att besöka sin vårdcentral inom 24 timmar. Vårdcentralen tar dock inte emot henne och kvinnan tycker att den verkar vara mer eller mindre stängd. Hon undrar om detta är vanligt nu med anledning av coronaviruset. Åtgärd: Anmälaren har efter e-postkontakt från förvaltningens handläggare informerat denna om att situationen har löst sig. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2004-02165** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel	Kan ej komma i kontakt med behandlande läkare En man har haft en operation planerad vilken ställdes in i och med att vården omprioriterats i samband med spridningen av coronaviruset. Mannens anhöriga har därefter försökt komma i kontakt med läkare på vårdcentralen för att höra om mannen som lider av svåra smärtor kan få smärtstillande medicin utskriven. Trots flera försök har ingen återkoppling skett vilket anmälaren ifrågasätter. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post **Primärvård** **V2004-02185** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Bister i bemötande Anmälan berörde läkare vid vårdcentral. Patienten kände av smärta och klåda i öronen och bokade läkartid. Enligt patienten var läkaren stressad och förödmjukande. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten som uppgav att han önskade avsluta ärendet utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2004-02194** Kommunikation Bemötande	Bemötande och återkoppling Patienten hade synpunkter på läkares beteende och brister i återkoppling från berörd chef. Chef hos vårdgivaren skulle ringa patienten vid viss tidpunkt men ringde inte. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten som dock meddelade att hon inte önskade vidare handläggning. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2004-02219** Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ville inte gå till vårdcentralen i rädsla för corona, fick avgift för uteblivet besök En kvinna hade ett läkarbesök inplanerat på en vårdcentral. Av rädsla för att bli smittad av coronaviruset försökte hon avboka besöket men kom inte fram på telefon. Detta ledde till att hon fick en faktura för uteblivet besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2004-02241** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades läkarbedömning av fotskada på vårdcentralen En tonårig pojke skadade sig i foten så att den vek sig under en basketbollmatch. Pojken kunde inte stödja på foten, trots att den blev hårt lindad och han fick smärtstillande tabletter. Nästa dag svullnade foten upp kraftigt och modern ringde vårdcentralen där sjuksköterskan visserligen tillstod att det var svårt att bedöma tillståndet men ändå inte ville boka en tid för en läkarundersökning för eventuell röntgenremiss. Modern ansåg att det var fel att inte boka in en läkartid eftersom hon ville att det skulle gå till enligt de korrekta vårdhänvisningarna där vårdcentralen ska vara första vårdinstans för icke akuta ärenden. Samma eftermiddag togs pojken till en husläkarjour som skrev en remiss för röntgen. Åtgärd: Modern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Modern har inget önskemål om att begära in yttrande från vården utan tycker att det räcker med att ärendet registreras som statistik i förvaltningens databas. Ärendet avslutas i befintligt skick.

E-post **Primärvård** **V2004-02250** Kommunikation Delaktig	Tillmötesgående på vårdcentralen En kvinna har blivit lovad en kontaktsjuksköterska vid en vårdcentral. Patienten har särskilda behov på grund av utvecklingsstörning och stort vårdbehov på grund av sjukdomar. Hon anser inte att vårdcentralen tillgodoser hennes behov. Hon har varit utan kontaktsjuksköterska en tid. Nu blev hon erbjuden en ny namngiven sköterska, men samma dags som det inbokade besöket, gjordes ombokning till en annan person. Detta skapade stor förvirring hos kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2004-02325** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktig bedömning av jourläkare En kvinna ringde 1177 på grund av att hon hade svårt att andas. En jourläkare ringde upp henne och gjorde bedömningen att det inte var någon fara. Bedömningen gjordes endast via ett telefonsamtal. Efter ett par veckor sökte kvinnan akut vård och det visade sig då att hon hade flera liter vätska i lungorna. Hon hade kunnat dö. Åtgärd: Då patienten/ombudet, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2004-02351** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Krångel kring receptförnyelse En kvinna upplevde problem att få förnyat läkemedelsrecept av sin vårdcentral. Enligt kvinnan hade hon under en veckas tid kontakter med vårdcentralen om receptet. Hon fick också veta att hon behövde träffa läkare för att receptet skulle förnyas. När kvinnans specialistmottagning tog kontakt med vårdcentralen ändrades detta och receptet skrevs ut. Hon vill veta varför denna hantering blev så krånglig. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2004-02420** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande kommunikation och utredning En kvinna som drabbats av ryggont och en knöl i kroppen blev mycket orolig och uppsökte en vårdcentral som hon därefter har synpunkter på. Kvinnan menar att läkaren hon träffat brustit kring information om prover, återkoppling och bemötande. Kvinnan ifrågasätter utredningsgången och menar att hennes problem med ryggsmärta inte undersökts. Hon anser att vårdcentralens attityd inte tar hänsyn till oroliga patienter. Kvinnan har önskat byta läkare men får ingen kontakt med den nya denne. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, då patienten i nuläget behöver fokusera på sin hälsa avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post **Primärvård** **V2004-02448** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vården vill inte smittspåra covid-19 En man som tidigare drabbats av hjärnblödning fick besök av person från hemtjänst som eventuellt var smittad med covid-19 och hade kraftiga symtom. Mannen insjuknade själv senare och avled hastigt i hemmet. Mannens dotter vill att smittspårning görs för att se om det var personen från hemtjänst som smittade honom, men den läkare som dödförklarade mannen nekar henne det. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post **Primärvård** **V2004-02478** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missad cancerdiagnos, togs inte på allvar En ung kvinna hade kontakt med en vårdcentral angående sina besvär. Hon fick diagnos men upplevde inte att läkaren hon träffade lyssnade på henne och tog symtomen på allvar. Ett halvår senare har konstaterats att kvinnan har cancer som spritt sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post **Primärvård** **V2004-02495** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter osäker bedömning av covid-19 En man har besökt en vårdcentral i tron att han skulle bli testad för covid-19. Mannen blev undersökt på vårdcentralen och fick veta att han inte har sjukdomen. Efter besöket har mannen fått veta att inget ordentligt test genomfördes utan att läkare enbart tolkade hans symtom. Ifrågasätter hur han då kan vara säker på att han inte är smittsam. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2004-02567** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande En kvinna har fått dåligt bemötande av en sjuksköterska och en läkare vid en vårdcentral. Sjuksköterskan lyssnade inte på henne och ignorerade kvinnans önskemål. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten och kommit överens att hon inkommer med ett underskrivet klagomål. Då patienten trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2004-02578** Vård och behandling Läkemedel	Får ej smärtstillande medicin utskriven En man som har ett konstaterat diskbråck har fått behandling på en vårdcentral i väntan på att komma till en specialistklinik. Mannen har velat få smärtstillande medicin utskriven av vårdcentral men vårdcentralen har då hänvisat mannen till akuten. Mannen ifrågasätter varför han inte har fått smärtstillande medicin utskriven från vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2003-01706** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Byte av husläkare skedde utan information En man är missnöjd med att en vårdcentral utan hans kännedom har bytt ut den husläkare som han önskat träffa till en ny läkare. Han måste vänta flera veckor till om han åter vill boka sig hos sin egen husläkare. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som uppmanat patienten att ta upp sitt önskemål om namngiven läkare vid telefonbokning. Mottagningen har också som målsättning att tillgodose önskemålet. För att utnyttja mottagningens resurser och utifrån en medicinsk bedömning avgör mottagningen vilken av personalen som en patient ska träffa. Patienter med störst behov prioriteras. Patienten har också möjlighet att be läkare att rådgöra med hans husläkare eller att han bokar en telefonrådgivning med sin husläkare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2003-01729** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kränkande bemötande samt felaktig journalföring En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande. Läkaren trodde inte på henne och generaliserade hennes besvär som problem som många kvinnor i hennes åldern drabbas av. Läkaren har ringt försäkringskassan utan hennes samtycke samt tagit bort och lagt till diagnoser som hon inte utretts för. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som är ledsen över att anmälaren känt sig dåligt bemött. Man har pratat med berörd läkare som inte känt igen att man har bemött patienten dåligt. Verksamhetschefen har också läst relaterad journal som inte heller visade att man behandlat patienten dåligt. Den diagnos som patienten har pratat om innebär i själva verket att man inte har ställt eller tagit bort någon diagnos. Patienten har framfört att hon var missnöjd med yttrandet. Läkaren har inte journalfört det som hänt i verkligheten och journalanteckningen är inte tillförgiltig. Vi kommer överens att avsluta ärendet och i samband med det delger anmälarens synpunkter till vårdgivaren.
1177 **Primärvård** **V2003-01821** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Summarisk undersökning på närakutmottagning gav felaktig diagnos En kvinna föll och skadade underbenet. Hon har en reumatisk grundsjukdom och på närakuten misstänktes en inflammatorisk process, men blodproverna visade inget avvikande. Senare visade det sig att hon fått en stressfraktur på ett ben i underbenet och är besviken över att det dröjde innan rätt diagnos ställts. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att det dröjde länge innan korrekt diagnos kunde ställas, läkarens undersökning på mottagningen brast vilket har återkopplats till honom. Patienten är nöjd med det vänliga och ärliga svaret och önskar avsluta ärendet. Hon har sökt ekonomisk ersättning för fördröjd diagnos.
1177 **Primärvård** **V2003-01851** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktig journalföring samt kränkande bemötande En kvinna som önskade utredning för en långvarig smärtproblematik bemöttes av en läkare som konfronterade henne om smärtstillande medicin. Hon har synpunkter på läkarens journalföring som ger en missbruksprofil av henne. Hon önskar att detta ska rättas till och korrigeras i journalen. Hon har känt sig kränkt av läkarens bemötande. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2003-01896** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Upplever sig bollas runt i vården med svåra symtom En kvinna med ett flertal besvärande symptom upplever att det är svårt att få vård. Anmälaren uppger att läkare inte kan hitta vad symtomen beror på, ifrågasätter att husläkaren inte kan hjälpa henne få rätt vård. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2003-01926** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Läkare på närakutmottagning gav behandling trots oklar diagnos En kvinna med kraftig smärta i underbenet efter ett fall hänvisades initialt till en närakutmottagning där ingen diagnos kunde ställas. Några dagar senare åkte hon till annan närakutmottagning. Efter en snabb undersökning ordinerades antibiotika trots att provsvar inte påvisade någon pågående inflammatorisk process. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades den ytterst bristfälliga manuella undersökningen som läkaren gjorde, men som inte finns dokumenterad i journal. Detta har återförts till honom, det är inte en acceptabel situation. Patienten är nöjd med det vänliga och ärliga svaret och hon avser söka ekonomisk ersättning för försenad diagnos. Ärendet avslutas i överenskommelse.

1177 **Primärvård** **V2003-01933** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande information om röntgensvar En kvinna har genomgått en röntgenundersökning efter en tid av smärta i leder. Efter undersökningen har kvinnan vid upprepade tillfällen försökt komma i kontakt med behandlande läkare för återkoppling kring resultaten. Trots flertal försök har kvinnan inte fått någon information från läkare men blev informerad av sjuksköterska att inget avvikande kunde noteras angående skelettförändringar men att det fanns andra avvikande värden. Kvinnan ifrågasätter att läkare inte informerade henne om detta direkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2003-01934** Vård och behandling Läkemedel	Ungdom kan inte förnya recept En ungdom anser att han själv ska kunna förnya recept och se tidigare utskrivna recept eftersom föräldrarna inte kan det. Åtgärd: Anmälaren önskar ingen återkoppling. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2003-01943** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Brister i vård och behandling av nageltrång En kvinna fick nageltrång efter att ha slagit i sin tå. Nageln började lossna. Hon sökte vård på vårdcentralen men fick från början råd via telefonen att själv behandla med egenvård. Vid utebliven förbättring sökte anmälaren läkare på vårdcentralen som efter flera besök opererar bort tånageln. Ingreppet gjorde ont och tog tid då läkaren var ovan. Såret läkte inte och anmälaren fick söka vård återigen. Efter behandling med antibiotika fick ingreppet göras om med mycket smärta efter ingreppet. Såret har nästan läkt men det ser inte fint ut och det är kvarstående ärr. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2003-01950** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Kvinna nekades undersökning med magnetkamera och fraktur missades En kvinna med smärta i underbenet kontaktade ortoped i specialistvården med frågan om det var en stressfraktur. Men då röntgenundersökning inte påvisade fraktur och läkaren inte ville remittera till magnetröntgenundersökning gick kvinnan till arbetet. Smärtan tilltog och en annan läkare remitterade till magnetröntgenundersökning som påvisade stressfraktur under läkning, hon blev sjukskriven och fick ett stödjande bandage. Hon är besviken över den felaktiga hanteringen. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2003-01951** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning av trötthet och feber En kvinna med en underliggande kronisk tarmsjukdom kände av trötthet och feber sedan en längre period. På vårdcentralen ville läkaren inte utreda kvinnans symtom med förklaringen att prover ändå inte skulle visa något och att kvinna skulle vända sig till sin specialistmottagning för utredning. Åtgärd: Anmälaren hörde av sig och meddelade kort att ärendet har löst sig och ville inte gå vidare med detta. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2003-01954** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Bemötande av läkare och tveksamhet att skriva sjukintyg för gravid En gravid kvinna, som väntar sitt första barn, har på grund av sin arbetssituation graviditetsrelaterade besvär. Hon har träffat läkare på barnmorskemottagning. Kvinnan upplevde bemötandet av läkaren som kyligt och att läkaren konstaterat att det är vanliga graviditetssymtom. Läkare skrev ett intyg till försäkringskassan men framförde synpunkter på försäkringskassans syn på graviditetssymtom, som gjorde att anmälaren kände sig missförstådd och maktlös. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Primärvård** **V2003-01957** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Gravid kvinna upplevde brister i bemötande av läkare En gravid kvinna har synpunkter på bemötande av läkare vid besök på en barnmorskemottagning. Kvinnan upplevde ett otrevligt bemötande och att hon inte fick förklaringar om sin hälsa och fostret. Detta skapade oro hos kvinnan. Hon upplevde också att läkaren var stressad. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2003-01958** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Knölar och klåda efter vaccinering En liten pojke hade vaccinerats på låren. Det uppstod knölar som kliade intensivt en tid efter vaccineringen. Läkaren på barnavårdscentralen tyckte inte att knölarna var kännbara och avfärdade problemet. Modern hade då kontaktat en läkare som gjort forskning inom området och bekräftade hennes misstanke om komplikationer av knölar och klåda efter vaccinering. Modern anser att barnläkaren inte borde ha viftat bort hennes oro då denne uppenbarligen inte hade kunskap inom området. Åtgärd: Modern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hon uppger att pojken nu har fått hjälp genom remittering till specialistläkare. I samråd med modern avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2003-01994** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare ignorerar remisser En kvinna uppsökte husläkare med infektion i benet. Remiss skickades men dessa ignorerades. Åtgärd: Anmälaren har tidigare fått svar från vården i ovanstående fråga.
1177 **Primärvård** **V2003-02037** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet	Dåligt bemötande Anmälaren besökte återkommande en mottagning där hon erhöll rehabiliteringsinsatser. Hon kontaktade receptionen då hon var orolig för coronavirus och ville föra diskussion kring detta. Hon blev illa bemött och personalen pratade om kostnader för uteblivet besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att återuppta kontakten då vårdgivaren har möjlighet att ge skriftligt svar.
1177 **Primärvård** **V2003-02042** Vård och behandling Läkemedel	Medicin plockats bort vid receptförnyelse En anmälare med långvarig värk kontaktade vården för förnyelse av recept. Anmälaren har kontaktat vården men då läkare inte haft tider har medicinen plockats bort. Åtgärd: Anmälaren önskar ingen återkoppling. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2003-02048** Kommunikation Bemötande	Oproffsigt bemötande En anmälare som sökte vård på vårdcentral för hudförändringar fick ett dåligt bemötande av läkaren. Då anmälaren frågar vad det kan vara för typ av svamp får hen till svar att det inte är svamp som växer i skogen. Åtgärd: Anmälaren önskar ingen återkoppling. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2003-02066** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga till husläkare En anmälare har en fråga till sin husläkare om hon kan ta annat läkemedel då ordinarie läkemedel är slut. Åtgärd: Anmälaren önskar ingen återkoppling. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2003-02068** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter bedömning på vårdcentral En man har sökt vård på en vårdcentral med andningssvårigheter. På mottagningen upplevde mannen att läkaren som han träffade uppträdde ointresserat och skrev ut en medicin som inte hjälpte. Mannen sökte senare akutvård och då kunde det konstateras att han hade lunginflammation. Ifrågasätter att läkaren inte gjorde en närmare undersökning. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2003-02071** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Bristande bedömning av sjuksköterska på vårdcentral En man tog kontakt med vårdcentralen för sin sambos räkning. Sambon mådde mycket dåligt och behövde en läkartid. Mannen ringde till sjuksköterskan på vårdcentralen och beskrev hur sambon mådde. Sjuksköterskan sade då att man inte får någon läkartid på vårdcentralen om man inte har feber. Mannen försökte förklara att sambon mådde väldigt dåligt men hade inte feber. Till slut ljög mannen och sade att sambon hade feber och fick då en tid. Det visade sig att sambon hade mycket lågt blodvärde. Sambon fick akut blodtransfusion och fick senare en hjärtinfarkt. Mannen beskrev flera brister på vårdcentralen. Bland annat att det var svårt att förstå vad läkarna sade. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02154** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga journalanteckningar En kvinna rapporterar att det står felaktigheter i hennes journal samt i intyg till Försäkringskassan. Anteckningarna är skrivna av läkare på vårdcentralen. Det står i två olika anteckningar att hon är opererad för diskbråck, vilket hon inte är. I en annan att hon har besvär från axlar och halsrygg med strålningar ut i armar. Kvinnans besvär består i domningar i ett ben. Det står även att hon inte längre är i behov av smärtstillande preparat, vilket inte är fallet, och att detta möjliggör att hon nu kan arbeta 100 %. Kvinnan klarar inte att arbeta heltid. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02163** Vård och behandling Kommunikation Resultat	Bristande empati och bemötande En anmälare med bröstsmärtor uppsökte CityAkuten och blev illa bemött av läkare som frågade vad anmälaren ville ha för hjälp av honom. Läkaren menade att anmälaren kastade bort viktiga vårdresurser genom att besöka vården. Han fick fint bemötandet från receptionist och sjuksköterskor. Åtgärd: Anmälaren önskar ingen återkoppling. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02176** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinna blev anklagad för att vara missbrukare av läkare En kvinna var på en vårdcentral på grund av problem med allergi. Hon hade tagit sin sista spruta med läkemedel mot den allergiska chock hon befann sig i. Hon önskade ytterligare recept så att hon hade medicin om hon skulle få ytterligare allergiska reaktioner. Läkaren på vårdcentralen började anklaga kvinnan för att ta för mycket smärtstillande medicin, lugnande medicin och antidepressiv medicin. Läkaren skrev också in i journalen att kvinnan fått biverkningar av narkotikaklassad medicin och att hon missbrukade medicinen. Då patienten trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2004-02207** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Fick ingen vård på vårdcentralen En man hade av en digital vårdgivare hänvisats till att kontakta vårdcentralen eftersom han varit sjuk en tid. Mannen kontaktade vårdcentralen varifrån han ombads att gå till ett sjukvårdstält. Han besökte tältet och fick ett sjukintyg men ingen vård. Läkaren i tältet sa att mannen blivit felskickad och att det är vårdcentralen som ska ta hand om mannens ärende. Mannen ringde tillbaka till vårdcentralen som stod fast vid bedömningen att han hade fått korrekt vård i tältet. Mannen bad om en ny besökstid men personalen sa att han redan hade fått hjälp den här veckan och att han skulle återkomma nästa vecka. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök via 1177, e-post och telefon inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2004-02249** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristfällig undersökning, brister i vårdplan Patienten var besviken över sina samtal med psykolog. Det genomfördes inga standardtester för att bedöma den psykiska hälsan, eventuella suicidala tankar, hur ångestproblematik begränsade livet och arbetsförmågan. Ingen vårdplan upprättades och tydlighet i hur psykologen tänkte kring samtalen och hur länge skulle fortgå. Efter fyra samtal överlämnade psykologen bedömningen om det fanns behov av fortsatt kontakt till patienten. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02258** Kommunikation Bemötande	Läkarens kommunikation oprofessionell En kvinna träffade en läkare vid en vårdcentral för att ställa frågor om hur hon utifrån sin arbetssituation skulle kunna påverkas av Corona. Läkaren började då ställa privata frågor utifrån kvinnans arbetsuppgifter vilket uppfattades som oprofessionellt av henne. Kvinnan har tappat sitt förtroende för både läkaren och vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02259** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande behandling och inte tagen på allvar En kvinna sökte vård på vårdcentral på grund av svår huvudvärk som hon haft under flera veckor. Läkaren hon träffade tog dock inte problemet på allvar och kvinnan fick intrycket av att läkaren var osäker och okunnig. Kvinnan remitterades för röntgenundersökning och till fysioterapeut men fick ingen läkemedelsbehandling som hjälpte. Hon tycker att läkaren skulle ha visat mer empati och medmänsklighet för hennes lidande. Kvinnan har även hittat felaktiga uppgifter i sin journal och när hon kontaktat läkaren fått veta att denna blandat ihop patienter. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02261** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande hantering av receptförnyelsen och telefontillgänglighet En kvinna kontaktade sin vårdcentral för förnyelse av recept. Hon ringde och lämnade ett meddelande. Hon väntade men det kom inget recept så då ringde hon tillbaka. Ingen ringde upp och gav besked om vad som hänt. Kvinnan ringde flera gånger men fick bara ett meddelande att hennes telefonnummer var registrerat. Kvinnan var utan medicin under påskhelgen. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2004-02262** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkt på patientavgift och hantering av bokningar En man som under en längre tid besvärats av nagelsvamp kontaktade sin vårdcentral eftersom receptfria mediciner inte fått bukt med problemet. Han bokades in på ett sjuksköterskebesök och sköterskan kunde under ett mycket kort besök konstatera att han hade nagelsvamp och bokade därefter in mannen på ett läkarbesök så att receptbelagd läkemedel skulle kunna skrivas ut. Mannen ifrågasätter att han därmed fick betala ytterligare patientavgift och att vårdcentralen borde sluta boka in onödiga besök. Han tycker också att vårdcentralen borde betala tillbaka åtminstone en av besöksavgifterna. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02267** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Svårt att få besökstid på vårdcentral En man har kontaktat en vårdcentral och önskat boka en tid eftersom att han led av smärta. Mannen talade med en sjuksköterska som rådde mannen köpa receptfri medicin och därefter avslutade samtalet. Mannen ifrågasätter detta. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02309** Administrativ hantering Intyg	Uteblivet sjukintyg En kvinna skulle få ett förlängt sjukintyg som hon skulle lämna in till arbetsgivaren. Nu har det gått en vecka och läkaren har fortfarande inte skrivit sjukintyget. Åtgärd: Patienten önskar vara anonym och är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02313** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Tarmvred missades på närakut En kvinna som genomgått gastric bypass-operation fick magsmärtor och uppsökte efter ett par dagar närakutmottagning. Sjuksköterskan ställde diagnosen magkatarr och kvinnan blev insatt på läkemedel för detta. När behandlingen inte hjälpte uppsökte kvinnan några dagar senare vård på nytt och opererades dagen därpå för akut tarmvred. Kvinnan menar att eftersom hon sagt att hon genomgått gastric bypass-operation och hade magsmärtor så skulle hon direkt ha fått träffa läkare för undersökning på närakuten då tarmvred är en allvarlig komplikation vid denna typ av operation. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon vill inte begära in yttrande från verksamheten men menar att det är viktigt att detta inte missas framöver. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02357** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Patient får inte hjälp med journaländringar på vårdcentral på grund av coronapandemin En man hade varit i kontakt med sin vårdcentral och framfört att han önskade ändringar i sin journal. Han fick besked av läkaren att en diskussion gällande ändringarna i journalen var välkomna men sedan hörde ingen av sig. Han hade ringt vårdcentralen upprepade gånger men får bara svaret att de just nu endast kan hantera patienter med akuta besvär på grund av rådande coronapandemi. Mannen hade även synpunkter på att han inte fått den diagnos han ansåg sig ha. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Primärvård** **V2004-02363** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Fadern avled av Covid-19 då han nekades test En kvinna framför att hennes far som hade alla symtom för covid-19 vände sig till en läkare på en närakutmottagning som nekade att testa honom. Läkaren skrev ut antibiotika och skickade hem mannen med uppmaningen att återkomma om hans besvär försämrades. Faderns hälsa försämrades och han kontaktade vården men avled då viruset hade spridit sig i hans lungor. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02395** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Nekad öppenvård En man befinner sig i annan region än den han tillhör och är i behov av att träffa läkare i primärvården. Vårdgivaren hänvisar honom till vårdcentralen där han är listad i hemregionen. Under den extraordinära situation som uppstått under coronapandemin är alla flyg inställda och han har inte möjlighet att ta sig. Mannen undrar vilka rättigheter han har. Enligt valfriheten ska han kunna söka vård i hela landet. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Informerar om valfriheten som om den medicinska bedömning som vårdgivaren gör till grund för brådskandegrad av vård. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02407** Vård och behandling Läkemedel	Nekad smärtlindring En man har synpunkter på att han nekas smärtlindring, med hänvisning att receptfritt läkemedel räcker. Han är i behov av starkare smärtlindring. Åtgärd: Patienten/ombudet är anonym och önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02408** Kommunikation Bemötande	Obehagligt läkarbesök En kvinna anser sig ha blivit kränkt av en läkare vid en vårdcentral som hänvisat henne till psykiatrin för sina somatiska besvär. Läkaren som inte är patientens ordinarie läkare har påstått saker som inte stämmer om henne. Läkaren har använt sig av en olämplig kommunikationssätt och hon upplevde besöket som obehagligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02413** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Brister i bemötande vid blodprovstagning av barn Ett barn skulle ta blodprover på en vårdcentral. Den som skulle ta provet föreslog ingen bedövning och var inte lyhörd för att flickan var rädd. Provet gick inte att ta. Barnet har nu även blivit rädd för att få annan vård. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Primärvård** **V2004-02418** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Personal utan skyddsutrustning vid vårdcentral En man som besökte sin vårdcentral har synpunkter på vårdcentralens hantering runt smittskydd i samband med coronaviruset. Vårdcentralen har en särskild ingång för riskpatienter, vilket mannen uppskattar. Han har själv flera riskfaktorer. Han är dock förvånad över att den sköterska som hämtade honom till väntrummet när han kom inte hade någon som helst skyddsutrustning. I rummet för provtagning arbetade en sköterska som inte heller hon hade tillstymmelse till skyddsutrustning. Mannen noterade även att riskpatienter och övriga använde samma provtagningsrum. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar via 1177 och e-post inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
1177 **Primärvård** **V2004-02440** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande uppföljning och kommunikation En man var på ett läkarbesök vid en vårdcentral för att han önskade att vissa specifika prover skulle tas. Mannen fick ett kort besök med läkaren och man kunde inte ta en längre sjukhistoria. Läkaren informerade mannen att man i första hand tar andra prover innan man gick vidare med utredning.. Mannen hade redan tagit prover och tyckte det var dåligt att läkaren inte hade kollat det innan besöket. Mannen var även kritisk till att han inte kontaktades gällande provsvar och uppföljning samt att han fick ett så kort besök. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02459** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Fick inte remiss till magnetröntgenundersökning trots smärta i ryggen En kvinna gick under rehabilitering och arbetsträning några timmar dagligen med stöd av sin husläkare. Efter ett fall på arbetet fick hon kraftigt ökad smärta, men trots det fick hon inte hjälp med undersökning och utredning av besvären. Hon tjatade sig till en magnetröntgenundersökning som visade en spricka i en kota, men läkaren menade att hon kunde jobba trots det. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02482** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Fördröjd cancerdiagnos En kvinna var inneliggandes på sjukhus på grund av ryggbesvär. Under vårdtiden togs prover som kom med avvikande provsvar och kunde vara cancer. När kvinnan frågade om man skulle gå vidare med utredning fick hon undvikande svar. I slutanteckningen skrevs inget om de avvikande provsvaren. Hon skulle följas upp på vårdcentralen. Nya prover togs av vårdcentralen några veckor senare. Dessa fick ske i hemmet då kvinnan var för medtagen för att ta sig ut. När kvinnan sedan återkom till sjukhuset för uppföljning av ryggbesvären sändes hon till skelettröntgen och datortomografi samma dag. Hon sände därefter akut till hematolog. Obehandlad cancer bekräftades och medicinering sattes in. Under den månad som diagnosen fördröjdes fick kvinnan flera kompressioner i ryggen och en fraktur på bröstbenet. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02484** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Summarisk undersökning av fot som värkte En kvinna tog taxi till närakutmottagning då hon inte kunde belasta sin fot med anledning av kraftig värk. Läkaren presenterade sig inte och gjorde en mycket snabb undersökning av foten. Hon fick rådet att äta receptfria smärtlindrande läkemedel, inga andra råd. Läkaren misstänkte att smärtan berodde på slitage i leden. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Primärvård** **V2004-02488** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i tillgänglighet Patienten kontaktade vårdcentralen som han var listad vid då han var i behov av att genomföra psa-prov. Han ringde vårdgivaren på angiven telefontid två dagar i följd för boka en tid. Efter 1,5 timmes väntan i telefonen förstod han att det inte gick att nå vårdgivaren via telefon. Han bokade då en tid via internet, men denna kolliderade med en sedan länge inplanerad resa. Patienten valde då att flytta fram avresedatum för att kunna genomföra besöket på vårdcentralen. Dagen innan det inbokade besöket avbokade vårdcentralen tiden på grund av sjukdom. Patienten har nu väntat i två månader på att vårdcentralen skall återkomma med förslag på ny tid. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten som dock meddelade att han inte önskade vidare handläggning. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02493** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad vård då patienten ej var listad En man med misstänkt lunginflammation uppsökte närakut. Då de ej kunde remittera till röntgen uppmanades mannen av behandlande läkare att söka den vårdcentral hen vanligtvis arbetade på. Någon dag senare besökte mannen vårdcentralen, som nu inte ville skriva remiss till röntgen, då mannen inte var listad på mottagningen. Han uppmanades att lista sig vilket han inte ville göra. Han fick därför kontakta sin ordinarie vårdcentral och påbörja processen på nytt. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
1177 **Primärvård** **V2004-02501** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Ekonomi Patientavgifter	Bristande behandling och delaktighet En kvinna uppsökte sin vårdcentral och det konstaterades att hon hade en infektion, enligt kvinnan i bihålorna. Nytt besök bokades två månader senare och kvinnan hade då fortfarande en infektion, läkaren ansåg dock att hon skulle avvakta ytterligare en månad, ta nytt prov och göra en röntgenundersökning av lungorna, vilket hon ifrågasatte. Kvinnan har därefter försämrats med stigande feber vilket påverkat andra besvär hon har. Under ett videomöte med läkaren, där ljudet ibland försvann och som bröts ett par gånger, upplevdes läkaren aggressiv och kvinnan ifrågasätter information och påståenden från denne. Hon menar att hon nu haft en infektion under ett halvår utan att få hjälp. Kvinnan vill inte betala patientavgift när hon inte fått hjälp och har nekats kontaktuppgifter till verksamhetschefen.
1177 **Primärvård** **V2004-02512** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	All behandling ställs in med anledning av covid-19 En kvinna har avbokats från behandlingstider hos husläkare och sjukgymnast med anledning av coronapandemin. Hon är besviken över att vården stängs ner för henne som behöver hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02526** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Bristande utredning och delaktighet En kvinna upplevde problem kring vård och behandling och kommunikation vid en vårdcentral. Kvinnan har vid ett par tillfällen sökt hjälp för barn i familjen som lidit av en åkomma, men nekats utredning i ett fall och i ett annat erbjudits videosamtal istället för fysiskt besök. Kvinnan har varit skeptisk till digitalt besök eftersom ett sådant redan ägt rum utan att behandlingen efter det hjälpte. Vårdcentralen tog dock ingen hänsyn till hennes synpunkter och i samband med telefonsamtal har kvinnan upplevt en dålig attityd från personalens sida. Kvinnan har även önskat hjälp för egen del när hon drabbats av en åkomma men nekats besök varför hon fått vända sig till annan vårdinrättning. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med ombudet framförs att hon önskar att ärendet registreras men inte vill inhämta yttrande från vårdcentralen. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2004-02535** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Ifrågasätter att anhörig till en början ej erbjöds sjukhusvård för covid-19 En kvinna ifrågasätter riktlinjer som har utarbetats av regionen gällande patientflöden under pågående epidemi. Detta särskilt gällande patienter som är boende på särskilda boenden och deras tillgång till intensivvård. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02568** Kommunikation Information Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Bristande kunskaper i svenska språket Ett barn föll och man misstänkte en fraktur varpå man uppsökte en vårdcentral. Röntgenundersökning genomfördes som visade att det inte fanns några frakturer. Denna information fick föräldern av en läkare med stora kunskapsbrister i det svenska språket. Barnet fick ingen linda eller likande runt handleden trots smärta. Några dagar senare då armen och handen var rejält svullen bokads en ny tid på närakut. Vid eftergranskning av samma röntgenbilder visade det sig att det fanns en fraktur. Pojken gipsades. Åtgärd: Då ombudet trots kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2004-02571** Kommunikation Delaktig	Bristande hjälp efter misstänkt dataintrång En man begärde ut ett loggutdrag från sin vårdcentral i Stockholms län. Där framgick att en sjuksköterska vid en vårdcentral i en annan region, där han aldrig fått vård, öppnat journalen. När mannen vände sig till sin vårdcentral enligt rutin vid misstänkt otillbörlig åtkomst har han inte fått hjälp. Åtgärd: Efter att mannen fått förklarat för sig att det räcker att skriva en siffra i personnumret fel för att fel journal ska öppnas meddelar han förvaltningen att han inte gå vidare med sitt klagomål. Förvaltningen har informerat om möjligheten att vända sig till patientnämnden i den region där den obehöriga sjuksköterskan arbetar. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02731** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Vårdcentral erbjöd ej test för misstänkt förgiftning En man har under längre tid misstänkt att han lider av en tungmetallförgiftning och önskat provtagning för detta på en vårdcentral. Enligt mannen har läkare på vårdcentralen inte önskat erbjuda ett test. Senare har det enligt mannen visat sig att han hade höga halter av denna tungmetall. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.