

Patientnämnden Ärendeförteckning

Avslutat datum: 2020-11-01 - 2020-11-30

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2004-02169</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Felaktig styrka på utskrivna salva gav biverkningar</p> <p>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.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar verksamhetschefen de besvär och det förlängda lidande som uppstod för patienten. I yttrandet framgår att det inte fanns uppenbara felaktigheter i journalanteckningen, noggrann undersökning genomfördes och behandling som gavs mot besväret bedömdes vara korrekt. Läkemedlet som skrevs ut var också enligt rekommendation, men det borde ha tagits mer hänsyn till de besvärliga biverkningar som kan uppstå. Detta beklagades och ska återkopplas till läkaren för att undvika att andra drabbas. I efterhand konstaterades det även att remiss skulle ha skickats tidigare. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03199</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Ifrågasätter bemötande samt behandling på vårdcentral</p> <p>En kvinna upplevde att hon blev nonchalant hanterad av personalen vid en vårdcentral. Kvinnan menar att hon inte får tillräcklig behandling, hon önskar bli remitterad till specialist men nekats detta. Vårdcentralen meddelar inte provsvar och har tagit betalt för ett videomöte trots att hon inte haft detta. Kvinnan har synpunkter på att personal talar bristande svenska och att hon har fått betala patientavgift för ett telefonsamtal.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats där vårdgivaren bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren uppger att telefonsamtal inte ska vara avgiftsbelagda samt att anledningen till att patienten debiterades var att man från mottagningens sida hade bokat in ett videosamtal vilket var felaktigt. Angående bemötandet beklagar vårdtagaren att tonen har upplevts som nedsättande då detta inte har varit avsikten. Vidare har vårdgivaren förtydligt att patientens nästkommande besök kommer att vara kostnadsfritt för att kompensera för den felaktiga debiteringen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte önskat någon vidare korrespondens med vårdgivaren.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03291</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Ifrågasätter att medicin dras tillbaka</p> <p>En kvinna har under längre tid fått ett narkotikaklassat läkemedel utskrivet av läkare på vårdcentral. Kvinnan informerades nyligen om att detta inte längre kan fortgå, hon anser sig inte ha fått någon ordentlig förklaring till varför.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens frågor. I svaret uppges att vårdcentralen enligt sin egen policy inte skriver ut beroendeframkallande läkemedel. Vårdgivaren beklagar att patienten har fått skiftande besked från olika läkare i frågan. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att frågan har lösts på annat sätt på vårdcentralen och att ytterligare korrespondens inte önskas. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03395</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Dåligt bemötande och bristande undersökning</p> <p>En kvinna hade synpunkter på dåligt bemötande och hantering av intyg av en läkare vid en vårdcentral. Kvinnan skrämdes också av läkaren som konstaterade att en viss fläck var cancerartad. Kvinnan uppger att hon blivit utskälld och utkastad från läkarbesök när hon bett om att få provsvar hemskickat.</p> <p>Åtgärd: yttrande har inkommit från verksamhets chef som framfört att enligt läkarens bedömning var den bruna fläcken en infektion. Utifrån detta fick patienten behandling samt på grund av uppkomst av födelsemärke i samband med infektion remitterades hon även till en specialistmottagning för vidare utredning. Patienten har hänvisats till att kontakta specialistmottagningen i fall hon önskade få ett skriftligt svar om utredningen. På begäran av patienten skrev annan läkare ut ett intyg om patientens hälsotillstånd till biståndsbedömare gällande mer stöd i hemmet. Man anser att behandlingen av patienten har varit korrekt men beklagat att patienten var missnöjd. Långt genmäle har inkommit där patienten bland annat berört bristfälligt bemötande, diagnos, medicinering och nekat intyg samt krav på skadestånd. Vid nytt svar har vårdgivaren beklagat för alla de svårigheter som patienten haft i sitt liv samt upplevelsen av dåligt bemötande på mottagningen. Man finner inget i genmälet som kan utredas vidare och har ansett att handläggningen sköts på ett korrekt sätt. Patienten är mycket missnöjd med svaret. Det är många personal som slutar på mottagningen. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Hon har skrivit ett brev som hon kommer själv lämna till mottagningen. Kommer överens att avsluta ärendet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03443</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Missnöjd med vård på vårdcentral</p> <p>En kvinna är missnöjd med den vård hon har erhållit vid en vårdcentral. Hon har varit i kontakt med verksamhetschefen för vårdcentralen som hon anser kommer med bortförklaringar.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdgivaren beklagades att kvinnan inte var nöjd med den vård som erbjudits. Vidare beklagade vårdgivaren bemötandet och kommunikationen som inte varit tillfredsställande. Vårdgivaren var också ledsen över att kvinnan upplevt att hon blivit förbisedd. Vårdgivaren hade nu sett över rutinerna för handläggning av smärtpatienter som ett led i förbättringsarbetet. Avslutningsvis uppskattade vårdgivaren att kvinnan tagit sig tid att informera dem om sina synpunkter. Personal som varit inblandad i kvinnans ärende har blivit informerade och deltagit i samtal om händelsen. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03742</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande</p> <p>En kvinna har synpunkter på otrevligt bemötande när hon ringde till vårdcentralen. Personalen som svarade skrek åt kvinnan utan anledning, vilket upplevdes väldigt obehagligt. Även kvinnans läkare var otrevlig och tog tid på sig att skicka intyg till Försäkringskassan.</p> <p>Åtgärd: Vårdgivaren beskrev i sitt svar att man kunde konstatera att vårdcentralen misslyckats i sitt bemötande. Att kvinnan upplevt personalen som otrevlig var tråkigt. Vårdgivarens mål är att alla patienter ska känna sig omhändertagna och väl bemötta av samtliga medarbetare på vårdcentralen. Efter den beskrivelse som kvinnan delgett vårdcentralen har man på arbetsplatsträffar diskuterat vikten av att ge ett gott bemötande samt att ha förståelse för enskildas situation. Vårdgivaren beklagade den upplevelse kvinnan hade haft. Läkaren bad om ursäkt för att hon uppfattades som otrevlig. Hon hade nu kontaktat kvinnans handläggare på Försäkringskassan och skrivit intyg. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03808</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p>	<p>Åtgärdade inte ledstödet som saknade bolster</p> <p>Patienten, en 92-årig kvinna, fick en vårdskada på grund av att ett ledstöd, stöd som monterats för att staga upp leder som är i behov av extra stöd, var felkonstruerad då det saknade bolster. Detta kände hemsjukvården till under fyra veckor utan att åtgärda ledstödet.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren genomförde omläggning av sår i enlighet med vårdplan, två gånger per vecka. När det gäller justering av ledstöd hänvisades till annan ansvarig mottagning. Enligt yttrandet har vårdgivaren följt vårdplanen till fullo. Ombudet var missnöjd med svaret och skulle vända sig till annan myndighet. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03991</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Får inte hemsjukvård trots att det utlovats</p> <p>En äldre kvinna har remitterats från sin husläkare till hemsjukvård vid annan vårdcentral för att få hjälp med att linda ben, injektion och provtagning. Mottagande vårdcentral har svarat att kvinnan ska skrivas in i hemsjukvården, men trots detta händer ingenting, kvinnan har inte fått något besök av distriktsköterska och vårdcentralen har inte hört av sig.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som informerade om att en remiss inkommit från en annan vårdcentral och att denna besvarades av hemsjukvården några dagar senare. På grund av rådande pandemi med hög sjukfrånvaro blev remissen endast läst och bedömd av ansvarig sjuksköterska vid detta tillfälle. Med anledning av den höga arbetsbelastningen kontaktade ansvarig sjuksköterska inom hemsjukvården patienten och hennes närstående först en månad senare och besök bokades in. Efter det datumet har sjuksköterska från hemsjukvården besökt patienten regelbundet. Vårdgivaren beklagade den inträffade fördröjningen, det var olyckligt. Vårdgivaren skulle se över sina rutiner så att patienter ska kunna få ett skyndsamt omhändertagande trots hög arbetsbelastning. Patientens har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-04072</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Brister i undersökning vid fotbesvär</p> <p>En kvinna hade kontakt med husläkare under en längre period och remitterades till olika undersökningar med anledning av smärta och svullnad av en fot. Flera månader senare uppmärksammade en annan läkare att det rörde sig om en blodpropp och kvinnan fick omgående korrekt medicinering. Hon är besviken och arg över husläkarens bristande kunskaper.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades upplevelsen av att inte ha blivit tagen på allvar. Vården har gett för många digitala kontakter utan att följa upp när frågeställningen kvarstår. Detta lyfts i arbetsgruppen för att undvika att det händer i framtiden. Patienten är inte helt nöjd med det ytterst kortfattade svaret, men hon är nöjd med att frågan lyfts i arbetsgruppen. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04309</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande från husläkaren</p> <p>En kvinna var på en vårdcentral för omläggning av stomi hos sjuksköterska. Hon klädde av sig på underkroppen och sjuksköterskan arbetade med stomin. Utan att knacka klev en husläkare in för att samtala med sjuksköterskan. Patienten bad honom att lämna rummet, men han vägrade att göra det.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren bett om ursäkt för det inträffade. Man har tagit upp händelsen med den berörda läkaren och infört nya riktlinjer där personalen först ska knacka på dörren och avvakta svar. Får man inget svar ska man inte öppna dörren. Man hoppas utifrån nya riktlinjer att liknande incidenter inte ska upprepas. Patienten har framfört att hon var nöjd med svaret och hoppas att de ändrade rutinerna också ska fungera i praktiken. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04519</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ifrågasätter tillgänglighet vid vårdcentral</p> <p>En man ifrågasätter att han inte kan boka en specifik tid på en vårdcentral utan blir tilldelad tider som inte passar. När man väl fått en uppringningstid respekteras den inte utan han blir uppringd upp till 30 minuter senare. Mannen ifrågasätter också vårdcentralens bemötande per telefon. Han behöver en årlig kontroll av sin diabetes, men har bara fått en besökstid via video.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beklagades att mannen inte kände sig nöjd med kontakterna med vårdcentralen. Under rådande pandemi följer vårdcentralen Folkhälsomyndighetens och Region Stockholms direktiv, vilket innebär att så mycket som möjligt av vården ska skötas på distans. Det gäller även årskontroller när detta är möjligt. Fysiska besök bokas endast efter bedömning av läkaren. Om det finns behov av ett fysiskt läkarbesök försöker man tillgodose patientens önskemål i så stor utsträckning som möjligt. Då mannen inte hade accepterat en digital tid ombesörjdes besök till ansvarig läkare någon månad senare. Pandemin har också inneburit en kraftigt ökad belastning i telefontillgängligheten, vilket periodvis kan påverka svarstiderna. Uppringningstiden kan även förskjutas på grund av att medicinskt akuta ärenden alltid prioriteras före ärenden som kan anstå. Enligt vårdgivaren handlade det alltså inte om bristande rutiner och respekt. Vårdgivaren betonade att medarbetarna var kompetenta och fokuserade och arbetade hårt varje dag för att hjälpa så många medborgare som möjligt och de var värda all respekt. Mannen tog del av svaret men var inte nöjd med det. Han ansåg att enligt riktlinjerna för årlig kontroll av diabetes borde han automatiskt få en kallelse från vårdcentralen för kontroll istället för att det är han själv som ska boka tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04639</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bemötande och svar från vårdcentral</p> <p>En kvinna besökte vårdcentralen för att ta ett antikroppstest. Vårdcentralen hörde inte av sig med svar så patienten ringde vårdcentralen. Vårdcentralen meddelade då att hon hade antikroppar mot covid-19 och att de inte lämnar besked om detta, inte heller smittspårar de uppger patienten. Det kvinnan reagerar på är bemötandet från vårdcentralens sida samt att allt ansvar ska ligga hos patienten. Kvinnan befinner sig nu i karantän i Norge.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagas att patienten upplevt dåligt bemötande. Man skriver att läkaren skickade ett brev med information om provsvaret och det är beklagligt att patienten inte fick kännedom om provsvaret. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05268</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Läkaren har minskat förskrivning av smärtstillande läkemedel</p> <p>En äldre kvinna med smärta har synpunkter på att läkaren har minskat ner på det läkemedel som läkaren skrivit ut till henne. Kvinnan anser att hon behöver ha den behandling hon tidigare haft länge.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten inte är nöjd med hanteringen. Nya riktlinjer finns där restriktivitet vid utskrivning av beroendeframkallande smärtlindrande läkemedel bör eftersträvas vilket drabbat henne. Hon vill i avslutsskrivelsen att det framgår att hon önskar hjälp med en smärtutredning så att optimal behandling kan ges. Ärendet avslutas därefter.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05421</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Felaktig diagnos och utebliven somatisk vård</p> <p>En äldre kvinna är kritiskt till att en läkare vid en vårdcentral har bedömt att hennes somatiska besvär har psykiska grunder. Hon har ifrågasatt läkarens psykiatriska kompetens. På grund av detta har hon fått dåligt bemötande av personalen på vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren beklagat att patienten tagit illa upp det som står i journalen. Läkaren har avslutat sin tjänst på mottagningen för två år sedan och ansvarig chef inte kan se den journalanteckning som patienten har synpunkter på. Då journalen som patienten har synpunkter på finns inte i mottagningen system kan man inte heller att uttala sig om. Patienten har välkomnats att kontakta mottagningen direkt i fall hon har frågor eller synpunkter. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05447</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Brister i journalföring och nekad intyg om elrullstol</p> <p>En kvinna anser att personal vid en vårdcentral har dokumenterat för lite i journalen om hennes skador, vilket har resulterat i att hon inte har fått merkostnadsersättning av Försäkringskassan. Patienten har även synpunkter på att en läkare vid vårdcentralen inte vill skriva ett utlåtande om att hon är i behov av en elrullstol.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas då de inkomna skrivelserna handlar om många olika saker samt saknar underskrift av patientens förvaltare.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05504</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Får inte välja läkare</p> <p>Patienten beskrev brister i läkarkontinuiteten vid vårdcentralen. En av läkarna genomförde en hårdhänt undersökning av ryggen. Patienten fick inte gehör för sin önskan om ändrad medicinering trots biverkningar. Patienten ansåg att hon var i behov av remittering till specialistmottagning, tarm- mag- eller dietistmottagning, men läkaren ville inte upprätta sådan remiss. Patienten fick inte heller välja vilken läkare som hon skulle ha fortsatt kontakt med vid vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren värdesätter kontinuiteten i läkarkontakten, att valfriheten inte innebär att patienten kan välja läkare vid vårdcentralen där patienten är listad. Enligt svaret har vårdgivaren genomfört undersökningar och provtagningar som gett normala svar. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05540</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Antidepressiv medicin tillagd i apo-dos utan information</p> <p>Äldre kvinna som drabbats av två hjärtinfarkter har hemsjukvård. Hemtjänsten upptäckte att antidepressiva läkemedel fanns i kvinnans apo-dos, men fanns ej på medicinlistan. Kvinnan har inte fått någon information att hon skulle bli insatt på detta, har ej heller bett om det uppger hon. Övriga läkemedel som tidigare var insatta mot hennes infarkter är borttagna, personal hävdar att de har lämnat dessa, men att kvinnan har gömt dem.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs information om att patientens samtliga synpunkter ska återföras till hemsjukvårdsgruppen och hanteringen av läkemedlen redas ut. Patienten har synpunkter på provsvar och förtydliganden kring sina läkemedel, dessa bifogas i avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05990</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Nekad att ta antikroppstest och dokumentation saknas</p> <p>En kvinna som inte hade de digitala möjligheterna att ta ett antikroppstest för coronavirus ringde sin vårdcentral. Hon talade med en person som därefter rådgjorde med läkare. Kvinnan informerades om att hon nekades testet med hänvisning till att hon tagit samma prov för några månader sedan. Kvinnan menar att hon därefter varit sjuk i vad hon själv misstänker är covid-19. Kvinnan har därefter uppmärksammat att det inte finns någon journalanteckning rörande samtalet med vårdcentralen om detta.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att frågan har diskuterats med personalgruppen eftersom patienten inte har omhändertagits på korrekt sätt. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-04010</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p> Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p> Bemötande</p>	<p>Bristande utredning och dokumentation</p> <p>En kvinna sökte hjälp på vårdcentralen då hennes fot och ankel var svullen med smärta, värmeökning och röda fläckar. Kvinnan misstänkte att hon hade fått en blodpropp. Hon hade också andra hälsoproblem som hon tog upp. Läkaren fokuserade endast på kvinnans snedställda tå och undersökte och dokumenterade detta. I journalanteckningen har läkaren skrivit att besöksorsak var snedställd tå men kvinnan anser att det är fel eftersom hon sagt till om att hon var rädd för att ha en blodpropp på grund av de olika symtomen. Kvinnan ansåg också att läkaren hade skrivit nedsättande uppgifter om henne i journalen.</p> <p>Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I inhämtade yttranden från ansvarig chef förklarade denne att vid besöket uppfattade läkaren att kvinnans huvudproblem var värk och svullnad i fötterna, varför undersökningen fokuserades på det. Diagnosen sattes till snedställd tå samt misstanke om blodpropp i ytlig ven. En remiss för ultraljudsundersökning skrevs. Läkaren hade dock inte i efterhand kunnat erinra sig om de problem kvinnan angav i sin skrivelse. Kvinnan erbjöds därför att själv beskriva ett tillägg i journalanteckningen, vilka nu kunde hittas under rubriken "Patientens kommentarer". Den anteckning som kvinnan åsyftade som kränkande hade också tagits bort från journalanteckningen, då den bedömdes sakna relevans gällande de besvär kvinnan sökte för. Kvinnan erbjöds ett nytt läkarbesök på vårdcentralen där den nya informationen under "Patientens kommentar" skulle ligga till grund för den nya läkarundersökningen. Kvinnan tog del av yttrandena men var inte nöjd med svaren. Hon framförde att vårdgivaren inte borde ha gjort en ny rubrik med "Patientens kommentarer" utan strukit det som stod i journalanteckningen om undersökningen och bedömningen av snedställda tår och istället skriva in de besvär hon verkligen sökte för. Ärendet avslutas på patientnämndens förvaltning.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04515</p> <p>Kommunikation</p> <p> Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Läkemedel</p>	<p>Brister i bemötande, undersökning och behandling</p> <p>En kvinna som lider av många sjukdomar har upplevt sig mycket illa behandlad vid en vårdcentral. Kvinnan besvärar av svår smärta och har fått smärtstillande läkemedel som är beroendeframkallande. Patienten kände sig påhoppad av en läkare gällande medicineringen då denne fick henne att känna sig som en missbrukare. Läkaren ska inte heller ha undersökt henne, vilket hon önskade. Läkaren upprättade inte heller recept för smärtstillande läkemedel.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare hade för avsikt att hjälpa patienten att finna andra lösningar i smärtlindringen, läkaren ville inte direkt fortsätta att ordinera smärtlindrande läkemedel innan avstämning med smärtmottagning hade genomförts. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05158</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande bemötande och undersökning</p> <p>En kvinna hade problem med magen och sökte hjälp på vårdcentralen. Kvinnan hade förberett sig inför läkarbesöket med att berätta om sina besvär och hur de påverkade henne. Läkaren avbröt kvinnan efter en stund och sa "nu har jag suttit och tittat på klockan och tänkt att när ska hon sluta prata". Kvinnan blev bestört över läkarens bemötande och började till slut gråta. Då utbrast läkaren "nu vet jag vad du har! Du har ångest när du gråter så där." Kvinnan anser att läkaren var oprofessionell och drog felaktig slutsats om hennes diagnos. Kvinnan grät inte för att hon hade ångest utan för att läkaren förminskade hennes symtom och tog inte henne på allvar.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från ansvarig chef beklagade denna att kvinnan inte hade känt sig väl bemött. Chefen ansåg att de saker kvinnan beskrev var helt oacceptabla i bemärkelsen att verksamheten alltid har som mål att patienterna ska känna förtroende, bli lyssnade till och förstå vad som ska hända. Läkaren i fråga var ledsen över missförstånden och över att kvinnan hade känt att läkaren inte lyssnade på henne. Verksamheten har diskuterat vissa saker i ärendet i hela läkargruppen, till exempel att inte säga till patienten att tiden är ute och att besöket tar för lång tid. Om besöket tar lång tid ska verksamheten erbjuda en ny tid. Ansvarige chefen var tacksam över att kvinnan påtalat det inträffade och även ringt till chefen. Tillsammans hade de pratat om kvinnans upplevelse och olika alternativ för att gå vidare. Chefen förstod att det var svårt att reparera förtroendekriser när det handlar om bemötande och kvinnan hade funderingar på att byta vårdcentral. Om kvinnan ändå kände att hon kunde vara kvar på vårdcentralen trots det inträffade, var hon varmt välkommen att vara det. Hon erbjöds också att höra av sig till chefen för fortsatt planering. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06384</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Får inte remittering till undersökning i annan region</p> <p>En kvinna har remitterats till en undersökning från sin vårdcentral. På grund av coronapandemin vistas hon i sin sommarstuga i en annan region. Kvinnan önskar få undersökningen genomförd i den region hon befinner sig i men vårdcentralen menar att det inte är möjligt då denna undersökning redan finns att tillgå inom Region Stockholm. Kvinnan har också frågor om priser och ersättning som regionen får för vård eller undersökning i annan region.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen då hon själv vill kunna ställa frågor om priser och ersättningar samt om möjlighet till undantag från regeln att inte remittera till undersökning i annan region under rådande pandemi.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06386</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Oklarheter kring coronatest</p> <p>En kvinna som testats positivt för covid-19 hade synpunkter på hanteringen och kommunikationen från vårdcentralens sida. Kvinnan tog testet genom vårdcentralen och blev några dagar senare uppringd av en läkare som informerade om att hon skulle vara hemma i 14 dagar och att detsamma gällde hennes familj men att ingen mer behövde testa sig. Kvinnan hade då redan efterlyst provsvar under några dagar och kunde inte se något om att hon tagit provet eller fått svar på 1177. Kvinnan ifrågasätter att ingen person ringt henne angående smittspårning och att det enda som finns i journalen rörande detta är från en sjuksköterska som antecknat att patienten hört av sig med frågor.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06392</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande telefontillgänglighet och felaktig hänvisning</p> <p>En kvinna behöver boka tid för en läkarundersökning. Varje gång hon ringer är det en automatisk telefonsvarare som meddelar att det inte finns några tider att boka. Telefonsvararen hänvisar till bokning via 1177 eller till att söka vård på en husläkarjour. Husläkarjurens verksamhet har dessvärre upphört sedan flera månader tillbaka. Kvinnan anser att vårdcentralen måste uppdatera informationen som telefonsvararen uppger eftersom den är gammal.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt guidats till hur man kontaktar vårdcentralen via 1177 för att boka en besökstid.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06409</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Otrevligt bemötande vid telefonkontakt med vårdcentralen</p> <p>En blind kvinna som uppvisar infektionssymtom och hennes blinde sambo med liknande symtom har försökt att via sin vårdcentral få hjälp med provtagning för covid-19 då en bekant till dem har konstaterat covid-19. De har kontaktat sin vårdcentral men fått ett otrevligt bemötande och ingen information eller hjälp.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisas till att åter ta kontakt med vårdcentralen. Information om regionens tillfälliga stopp för hemtester.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06413</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Utebliven dokumentation</p> <p>En kvinna tillhörande riskgruppen för covid-19 har synpunkter på att en sjuksköterska vid en vårdcentral inte har journalfört att kvinnan fått en vaccination för cirka ett år sedan.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06416</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Sekretess gällande diagnos och journalföring</p> <p>En kvinna bosatt i en annan region undrar hur det kan vara möjligt att en läkare vid en husläkarmottagning i Stockholm har ställt en diagnos på henne samt journalfört detta trots att hon aldrig träffat läkaren eller mottagningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06424</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Nya läkemedel sattes in utan information</p> <p>En man har haft läkemedel mot hjärtproblem under flera års tid. Nu har hans läkare på vårdcentralen satt ut de gamla läkemedlen och satt in honom på nya. Dessa läkemedel har orsakat biverkningar och mannen vill inte längre ta dem.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att kontakta vårdgivaren för att diskutera biverkningarna som uppkommit.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06425</p> <p>Övrigt</p> <p>Övrigt</p>	<p>Synpunkter</p> <p>Patienten vill i kommande skrivelse lämna synpunkter på primärvårdsmottagning. Ännu vill hon inte berätta om sina synpunkter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06448</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Får inte läkemedel, kränkande bemött samt delges inte svar på remiss</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon inte får fortsätta med ett läkemedel som hon tidigare fått utskrivet eftersom alternativ som föreslås ger biverkningar. Läkaren och vissa sjuksköterskor är otrevlig när patienten ringer till vårdcentralen och hon har inte heller fått en tid till läkare för att diskutera ett svar på en remiss.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06452</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Fel diagnos, fel behandlingsförslag</p> <p>Patienten led av trötthet och känsla av att lida av dålig hälsa. Hon hade en längre kontakt med vårdcentralen, men läkaren kunde inte fastställa diagnos som annan vårdgivare uppmärksammade: brist på järn och b-vitamin.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06473</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Ej sjukskriven för stark ångest</p> <p>En kvinna som arbetar på en förskola upplever en stark ångest och oro över att arbeta under pågående pandemi. Har uttryckt detta för läkare och psykolog på en vårdcentral och fått beskedet att de inte kan skriva sjukintyg. Kvinnan ifrågasätter detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06497</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Väntan och okunskap kring loggutdrag</p> <p>En kvinna önskade loggutdrag från en vårdcentral. Hon har en månad senare inte fått det trots upprepade förfrågningar och hon tycker att det verkar som att vårdcentralen saknar kunskap om loggutdrag. Hon känner sig obekvämd med situationen och undrar vem som varit inne i hennes journal.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06500</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Felaktig tolkning av röntgenbild</p> <p>Ett litet barn hade ramlat och slagit i överarmen. Modern åkte med barnet till närukutmottagning där röntgen gjordes. Enligt röntgen fanns ingen fraktur. Modern framhärdade och då en granskning gjordes av röntgenbilderna (genom moderns kontakter med annan vårdgivare) konstaterades en fraktur. Barnet blev gipsad. Enligt modern gjorde inte närukutmottagningen eftergranskning av röntgenbilder.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06501</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Frågor kring vårdplan</p> <p>Patienten besökte vårdcentralen. När hon diskuterade sin läkemedelsbehandling med läkaren uppmanade läkaren henne att skriva ner ordinationen på ett papper, därefter ska läkaren ha sagt: "detta är ditt kontrakt, vi ska båda skriva under". Patienten ville i skrivelse ställa frågor till läkaren om detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06504</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Husläkaren kan inte hjälpa till</p> <p>En man är besviken över den bristande hjälp han fick vid besök på vårdcentralen, de uppfyller inte de löften de ger i reklam.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06506</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Fick en faktura på telefonsamtal med läkare</p> <p>En man har fått en faktura i samband med ett telefonsamtal han hade med en läkare vid en vårdcentral. Han undrar om det ska kosta att prata med en läkare i telefon.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06514</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Avgiftsfrågor</p> <p>En kvinna har frågor kring hur en vårdgivare har registrerat patientavgifter. Patienten menar att hon borde vara närmre högkostnadsskyddet än vad hon är.</p> <p>Åtgärd: Patienten har hänvisats att kontakta patientavgiftsenheten inom regionen för att få svar på sina frågor.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06534</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Remiss</p> <p>En kvinna framför att hennes svårt sjuka make behöver få en remiss till en vårdcentral. Remissen har förhalats av en läkare under en längre tid.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06536</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Läkemedelsbehandling</p> <p>En patient har synpunkter på läkemedelsbehandling vid en vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06544</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Har inte fått önskad komplettering av intyg och ingen återkoppling</p> <p>En man behövde komplettering av sitt sjukintyg enligt Försäkringskassan. Han kontaktade därför vårdcentralen sex till sju gånger under tre veckor för att få detta ombesörjt. Trots det har läkaren inte hört av sig eller genomfört kompletteringen, mannen menar att han blir frustrerad över att Försäkringskassan nu fattar beslut utan komplettering.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06545</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Vaccination utfördes med bristande skyddsutrustning</p> <p>En man var på vårdcentralen för att ta säsongsvaccination, han fick två olika sprutor. Sjuksköterskan satte inget plåster utan torkade av med plasthandsken. Mannen ifrågasätter hanteringen, i synnerhet som sjuksköterskan inte bytte handskar mellan olika patienter.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06548</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p>	<p>Brister i omhändertagande på vårdcentral</p> <p>En kvinna är missnöjd med vården hon fick på vårdcentralen. Hon är besviken över att få träffa ny läkare vid varje besök, hon saknar kontinuitet. Vid flera gånger har det uppstått stora diskussioner kring hantering av läkemedel.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06572</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Journalanteckningar på vårdcentral utan besök</p> <p>En kvinna uppger att det har skrivits journalanteckningar i hennes journal vid en vårdcentral som hon aldrig har besökt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06575</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Svårt att få kontakt med läkare på vårdcentralen</p> <p>En patient har årligen kontakt med sin vårdcentral för kontroll av sin medicinerings för hjärt- kärlsjukdom. Har tidigare fungerat väl att få kontakt med läkaren på telefontid, remiss till provtagning och efterföljande läkarkontakt men nu fungerar det inte alls. Ingen svarar på telefon och ingen ringer upp.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06578</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Felaktig ordination av ögonsalva till barn</p> <p>En liten flicka hade utslag på ögonlocken. En läkare på vårdcentralen förskrev en salva till flickan för besvären. Efter några dagar hade ingen förbättring skett och när flickan fick träffa en annan läkare sa denna att den första läkaren skrivit ut en salva som inte är avsedd för behandling av utslag runt ögonen. Salvan är avsedd endast utvärtes på huden och inte i närheten av ögonen.</p> <p>Åtgärd: Fadern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06580</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Bristande hantering vid halsont</p> <p>En man som under en tid lidit av halsont, heshet och hosta hade flera kontakter med olika läkare vid en vårdcentral. Mannen är missnöjd med vårdcentralens bristande utredning, behandling och hantering rörande sjukintyg. När det konstaterats att mannen inte hade covid-19 tyckte läkare att han kunde återgå till arbetet, trots att han fortfarande hade stora besvär och arbetar inom en bransch i nära kontakt med andra människor och livsmedel.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06582</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Bristar i hantering</p>	<p>Omöjligt att komma in i nödvändig app för coronatest</p> <p>En kvinna som varit sjuk med förkylningssymptom i en veckas tid hade synpunkter på att det inte gick att beställa hemtest för corona. Möjligheten att beställa test var pausad, men när funktionen öppnades igen kraschade systemen för detta enligt kvinnan. Hon menar att det inte gick att komma in på den app som krävdes för att utföra beställningen vilket hon ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06598</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Önskvärt med personlig kontakt vid sjukreseproblem</p> <p>En man hade synpunkter på att det var svårt att få annan kontakt än digital med en vårdcentral. Mannen menar att han vill tala med en riktig person, och inte med telefonsvarare eller liknande, när han har frågor om sjukresor.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06610</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Ifrågasatt kring byte av läkare</p> <p>En man som gått på en och samma vårdcentral under många år, önskade byta läkare, från en kvinnlig till en manlig. Patienten fyllde för drygt ett år sedan i en blankett med önskemål om byte och en ny läkare registrerades därefter på 1177.se som hans husläkare. När han nu kontaktade denna läkare, blev han ifrågasatt och informerad om att det inte går att byta läkare inom vårdcentralen. Mannen talade då med en sjuksköterska som sa annorlunda. Hon bekräftade att mannen var listad på den manlige läkaren. Patienten kände sig ifrågasatt och påpekar vårdcentralens ovilja och oklarheter i att ställa upp på patienten.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06617</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Inte skriven i regionen, får ingen hjälp av vårdcentral att boka provtagning</p> <p>En patient som inte är skriven i regionen blir av sin vårdcentral nekad hjälp att boka ett test för covid-19. Patienten kan inte använda appen Alltid öppen då hen inte är skriven i Stockholm.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om det som står i 1177 Vårdguiden samt vårdgivarguiden att vårdcentralen ska vara behjälplig för den som vistas tillfälligt i regionen och inte har tekniska förutsättningar för att själv boka provtagning.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06639</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Svårt att ställa diagnos vid magbesvär</p> <p>En man med magsmärtor sedan många år utreds på vårdcentral, men remitteras inte vidare. Han saknar diagnos och vårdplan. Hans mamma är upprörd över att besvären inte kan lindras då de orsakar stora problem i mannens vardag.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att skriva egenremiss, hänvisar till att söka mag-tarm-specialist på 1177.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06640</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ifrågasätter undersökning och irriterat bemötande</p> <p>En patient med skyddade personuppgifter kontaktade sin vårdcentral angående ett besvär. Hen fick ett digitalt besök hos läkare som menade att han inte behövde lyssna eller titta på patienten på plats på vårdcentralen för att undersöka eller utreda besvären, patienten ifrågasätter det. När patienten frågade om möjligheten att göra ett coronatest genom vårdcentralen, på grund av att hen har skyddade personuppgifter, lät läkaren förstå att detta var jobbigt och omständligt, läkaren blev sur och irriterad över patientens fundering kring detta och patienten kände sig inte alls lyssnad till.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06643</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Synpunkter på sjukvård på kommunalt boende</p> <p>En äldre man som genomgått stroke vårdades på ett vård- och omsorgsboende. Enligt ombudet är det brister i den läkarvård som maken fått. Mannen får läkemedel som gör att han sover dagtid. Då mannen uppvisade symtom reagerade inte läkaren utan det var ombudet som såg till att han fick sjukhusvård.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06651</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Blir ej uppringd av vårdcentral</p> <p>En kvinna har blivit lovad att bli uppringd av läkare vid en vårdcentral vid en specifik tid. Kvinnan ifrågasätter att läkaren aldrig ringde.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06665</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Ifrågasätter faktura</p> <p>En kvinna avbokade ett läkarbesök mindre än 24 timmar innan den inbokade tiden då hon kände sig förkyld. Vårdgivaren debiterade henne ändå för besöket trots att patienten informerat om att uteblivandeavgift inte ska debiteras vid förkylningssymtom och risk för covid-19.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06677</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Tillgänglighet brister till vårdcentral</p> <p>En kvinna behövde uppföljning hos sin husläkare efter flera urinvägsinfektioner då hon fått hjälp på närakut. Hon har i många dagar försökt nå mottagningen via telefon och via e-tjänsterna på 1177 utan att få någon som helst kontakt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06688</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Läkare brister i svenska språket</p> <p>En man menar att en läkare vid en vårdcentral har bristande kunskaper i svenska språket. Mannen ifrågasätter även läkarens legitimation då han inte har språkkunskaperna för att ha kunnat klara av utbildningen. Mannen anser inte att han får hjälp för sina besvär och tvingas komma åter och åter till vårdcentralen utan att något händer. Han upplever det som att vården tjänar pengar men han får ingen hjälp.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06689</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Läkare brister i svenska språket</p> <p>En man menar att en läkare vid en vårdcentral har bristande kunskaper i svenska språket. Mannen ifrågasätter även läkarens legitimation då han inte har språkkunskaperna för att ha kunnat klara av utbildningen. Mannen anser inte att han får hjälp för sina besvär och tvingas komma åter och åter till vårdcentralen utan att något händer. Han upplever det som att vården tjänar pengar men han får ingen hjälp.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06699</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Bristande utredning och diagnostisering</p> <p>En kvinna hade under flera månaders tid smärta i ryggen. Hon sökte hjälp på vårdcentralen men där avfärdades hennes problem som muskelinflammation. Efter några veckor sökte hon hjälp på ett akutsjukhus där kvinnans rygg röntgades och man kunde se att hon hade fraktur i ryggkotorna orsakade av en cancerumör.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06704</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Bristande undersökning och behandling</p> <p>En äldre kvinna transporterades med ambulans till en närakutmottagning på grund av svåra ryggsmärtor. Enligt kvinnans anhörig blev kvinnan knappt undersökt och skrevs ut direkt trots att hon gick med krokig rygg på grund av smärtorna. Anhörig till kvinnan insisterade och tog sedan kvinnan till ett akutsjukhus där hon röntgades i ryggen och man kunde konstatera frakturer i ryggkotorna orsakade av en cancerumör.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06718</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemött av husläkare</p> <p>En kvinna blev otrevligt bemött när hon ville få information om hur remiss till ortoped hanterades av husläkaren. Hon ville komma i kontakt med ortopederna så fort som möjligt och läkaren blev irriterad då patienten efterfrågade kontaktuppgifter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06719</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Samtycke</p>	<p>Otvärligt bemötande</p> <p>En kvinna besökte sin husläkare som var anklagande och högljudd under hela besöket. Det fanns ingen uns av empati. Kvinnan har efteråt talat med chefen som lovat att ta upp händelsen med läkaren.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06731</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Bristande undersökning och fel i journalen</p> <p>En kvinna fick en bristande undersökning vid en vårdcentral. Hon upptäckte därefter felaktigheter i journalen från läkarbesöket och påtalade det, detta ledde dock till fortsatta problem i kontakterna med vårdcentralen. Enligt kvinnan har läkaren skrivit i journalen att läkemedel gett god effekt vilket hon menar inte stämmer.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06751</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ifrågasätter tillgänglighet vid vårdcentral</p> <p>En kvinna ifrågasätter att det är svårt komma i telefonkontakt med en vårdcentral. Enligt kvinnan ringer inte vårdcentralen upp henne på överenskomna tider. Vidare är kvinnan besviken över att så många läkare arbetar på vårdcentralen under så kort tid vilket gör att det blir dålig kontinuitet i vården.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06771</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Andra patienter gick före i kön och elakt bemötande</p> <p>En kvinna hade fått en bokad tid för vaccination vid en vårdcentral. Trots detta lät sjuksköterskor vid vårdcentralen andra patienter gå före. Kvinnan menar att det fanns skyltar på vårdcentralen om att ingen skulle vänta i mer än fem minuter för att undvika köbildning, men hon fick vänta nästan tjugo minuter trots den bokade tiden. Hon anser att flera av sjuksköterskorna har ett taskigt bemötande mot henne och hon tycker att denna händelse var bedrövlig.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06788</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Utlovad röntgenremiss skrivs inte</p> <p>En äldre kvinna skadade armen och hemsjukvården via en vårdcentral skulle ombesörja att remiss för röntgenundersökning skickades. Detta har, trots påminnelser, inte blivit av vilket kvinnans närstående ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06794</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Personalen på vårdcentralen bär inte skyddsutrustning</p> <p>En äldre kvinna är besviken över att ingen personal på vårdcentralen använder skyddsutrustning. Kvinnan har ett flertal kroniska sjukdomar och är rädd för att bli smittad av personal. Vid frågor har hennes husläkare förklarat att de inte har någon skyddsutrustning på plats.</p> <p>Åtgärd: Undertecknad ber henne informera om sin rädsla och sina farhågor att bli smittad vid nästa besök på vårdcentralen då hon ska ta blodtrycket och lämna blodprov. Det troliga är att det finns ansiktsskydd även om det kanske inte finns visir att tillgå. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

Telefon Primärvård V2011-06821 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Vill avlista sig från vårdcentral En patient vill avlista sig från vårdcentralen och frågar hur man gör. Åtgärd: Ger adress till SLL-IT, ListOn och information om vad som ska stå i brevet.
Telefon Primärvård V2011-06822 Vård och behandling Läkemedel	Läkemedel skadade svalget En man fick läkemedel utskrivet av husläkare, han fick blåsor och sår i munhålan och svalget. Läkaren ändrade dosen, men fortsatte med samma preparat. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Lof (patientförsäkringen).
Telefon Primärvård V2011-06830 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare kan inte remittera till fysiologiskt laboratorium på akutsjukhus En kvinna är orolig över svårigheterna för hennes mamma att genomgå en röntgenundersökning med kontrastvätska. En remiss har avslagits med anledning av att mamman har en överkänslighet mot kontrastvätska och då bör undersökningen göras på akutsjukhus. Men husläkaren kan inte remittera till sådan undersökning och kvinnan är orolig över att undersökningen kanske inte kan bli av alls. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal har husläkaren remitterat kvinnan till ett av akutsjukhusen och det har löst sig.
Telefon Primärvård V2011-06833 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ryggbesvär sedan många år En kvinna har i många år haft ryggbesvär som hon sökt vård för. Hon har blivit hänvisad till sjukgymnast och kiropraktor men inte blivit bättre. Efter många år gjordes en röntgen som visade en krokig ryggrad vilket hon inte tidigare haft. Hon önskar få komma till specialistläkare men blir åter hänvisad till sjukgymnast. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2011-06837 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning på vårdcentralen En man sökte vård på vårdcentralen på grund av magsmärtor och ryggvärk. Läkaren gjorde ingen närmare undersökning utan skickade iväg mannen hem väldigt snabbt. Efter att mannen klagade och bad om bättre undersökning togs en del blodprover, men mannen hade önskat att läkaren skulle ha lyssnat på hans hjärta och lungor samt gjort en bukundersökning. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2011-06851 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Abrupt utsatta läkemedel En dotter har synpunkter på att hennes mammas beroendeframkallande läkemedel har satts ut plötsligt efter ett läkarbyte vid en vårdcentral. Bemötandet av patienten ska också ha varit bristfälligt när hon påtalade att medicinerna var utsatta för personal vid vårdcentralen, enligt ombudet. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2011-06854 Övrigt Övrigt	Synpunkter Patienten framförde att hon avsåg inkomma med skrivelse om brister vid vårdcentral. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06862</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Kommunikation</p> <p>Samtycke</p>	<p>Brister i sekretessen</p> <p>En äldre kvinna fick hemsänt journal från annan patient, trots att svärdottern kontaktade vårdcentralen och önskade en förklaring har ingen återkommit till henne. Hon står inte som kontaktperson i kvinnans journal, men blev kontaktad per telefon med information om att läkemedel fanns att hämta ut för den äldre kvinnan. Hon ifrågasatte informationen och gavs då förklaringen att den äldre kvinnan inte svarat på telefon. Hon vill hellre att man lämnar information till svärmodern som är kapabel att föra sin egen talan.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06864</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Känner att hon inte blir tagen på allvar på grund av psykiatrisk diagnos</p> <p>En kvinna sökte vård på vårdcentralen för cirkulationsbesvär i form av hjärtklappning och kalla fötter. Hon har en psykiatrisk diagnos i botten och upplever att läkarna inte tar henne på allvar. De menar att hon fastnat i upplevelsen av att hon har fysiska besvär och vill inte börja utreda hennes besvär på något vis.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06866</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristfällig information och ändrad bedömning</p> <p>En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral informerade henne om att hon skulle skicka en remiss gällande hennes besvär till en specialistmottagning. Läkaren har senare ändrat sig och informerat att hon inte tänker skicka någon remiss. Kvinnan är orolig att hennes besvär kan vara cancerartad.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06871</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Fick inte influensavaccin samt brister kring provhantering och kommunikation</p> <p>En kvinna hade synpunkter på en vårdcentral. Kvinnan hade en bokad tid för influensavaccin men fick inget när hon kom till besöket, hon fick heller inte någon ny tid för detta. Kvinnan har vidare varit med om att antikroppsprov rörande corona tappats bort och att hon fått ta om provet. Hon har fått felaktig information om att ett besök behövde ställas in för att läkaren var sjuk, trots att hon såg att han var där. Kvinnan menar också att sjuksköterskor på vårdcentralen som svarar i telefon inte förstår eller pratar svenska.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06892</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Otrevligt bemötande vid telefonsamtal</p> <p>En man försökte få en akut tid till sin husläkare. Läkartiderna var slut direkt på morgonen, mannen ifrågasatte det och då blev sjuksköterskan arg. Mannen framförde sitt ärende till henne och hon skulle återkoppla till den ordinarie läkaren. Hon återkom senare och berättade att mannen nekades det han önskat. Han ville diskutera saken, men blev väldigt otrevligt bemött, sjuksköterskan blev kort i tonen. Mannen ifrågasätter den hårda tonen som inte kändes bra.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06894</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Borttappad remiss fördröjde allvarlig diagnos</p> <p>En kvinna med besvär från mag- och tarmkanalen sökte sin vårdcentral och remiss skrevs till undersökning av magsäcken. Remissen tappades bort enligt ombudet och orsakade fördröjning av allvarlig diagnos.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06921</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Frågor om influensavaccin</p> <p>En kvinna vill att hennes tonåriga dotter med ansträngningsutlöst astma får vaccination för säsongsinfluensa, hon undrar hur hon ska gå tillväga.</p> <p>Åtgärd: Informerar om att hon får kontakta en vaccinationsmottagning, avgiftsfri vaccination för säsongsinfluensa ges endast till riskgrupper och pensionärer.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06930</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bestrider patientavgift, ej informerad om inställt läkarbesök</p> <p>En man har synpunkter på att han har debiterats en patientavgift, trots att läkaren vid primärvården bara kontaktade honom per telefon för att informera om att det inte gick att ha ett videosamtal. Patienten skulle träffa sin läkare på en bokad tid, gick dit men läkaren var sjuk. Han anser att vårdgivaren borde ha informerat honom.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06961</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Inte nöjd med nuvarande läkare.</p> <p>En man är missnöjd med läkarens bedömning och behandling och vill byta till en annan.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt information om möjlighet att byta läkare och vårdcentral.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06967</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Fick inte vaccin för säsongsinfluensa</p> <p>En man bokade besökstid för vaccination av säsongsinfluensa i mycket god tid, men när han kom till mottagningen blev han avisad med hänvisning till att han inte tillhör en riskgrupp. Mannen är besviken eftersom han rest långt och fått en påminnelse i telefonen om besöket.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06971</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Brister i läkemedelsordinationer</p> <p>En kvinna upptäckte att det fattades flera viktiga läkemedel i hennes apo-dos som ordinerats vid en vårdcentral. En anhörig försökte ringa till vårdcentralen för att påtala felet men det gick inte att komma fram. Ombudet berättar också att patienten även fått fel medicin vid samma vårdcentral för några år sedan och då behövt läggas in akut på sjukhus.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06974</p> <p>Kommunikation</p> <p>Samtycke</p>	<p>Blev tilldelad husläkare utan att ge samtycke</p> <p>Patienten blev tilldelad en specifik husläkare utan att ge samtycke. Denne läkare remitterade patienten till specialistmottagningen utan att inhämta samtycke.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06981</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Dåligt bemötande</p> <p>En dotter är orolig för bemötandet, informationen och kommunikationen av läkaren på vårdcentralen, där hennes föräldrar får hemsjukvård.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att skicka en anmälan på 1177.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06999</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Bristfällig undersökning</p> <p>Patienten besökte läkare vid vårdcentral. Patienten var orolig för knöl, men läkaren underlät att undersöka fullt ut. Dessutom uppgav läkaren att hon skulle remittera patienten vidare utan att inhämta patientens samtycke.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07002</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande och vill inte förnya recept</p> <p>En kvinna känner sig dåligt bemött och hon får inte receptförnyelse. Patienten tror att det beror på att vårdcentralen har blandat ihop henne med grannen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07004</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Barn skickas till olika vårdgivare med ond tå</p> <p>Ett barn med sår på en tå gick till vårdcentralen. Såret skulle behandlas med alsolsprit enligt ombudet. Barnet skulle återkomma om några veckor och fick då åter en tid efter några veckor. Remiss skrevs till specialistläkare som gav en behandling och återbesök efter några veckor. Vid den bedömningen skrevs en ny remiss till annan mottagning bättre lämpad för problemet. Den mottagningen skickade remissen åter till vårdcentralen. Barnet har svårt att gå till skolan på grund av problemet med foten. Men ingen har löst barnets problem då han skickas runt till olika mottagningar.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07016</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Klagomål på information till patient med covid-19</p> <p>En man som har en konstaterad covid-19-infektion fick information av en sjuksköterska vid en vårdcentral att han var tvungen att komma dit för att få läkarintyg. Vid ett annat samtal med samma sjuksköterska fick han rådet att uppsöka en akutmottagning trots att det inte var ett akut ärende. Patienten ställer sig mycket frågande till detta på grund av smittorisken. Han har nu fått ett videosamtal inbokat med en läkare.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07017</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemött av undersköterska</p> <p>En kvinna fick ett bristfälligt stöd av undersköterskan på vårdcentralen. Undersköterskan blev arg och avvisade henne.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07028</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Upplevt brister i delaktighet</p> <p>En kvinna som är patient vid en vårdcentral har synpunkter på att behandlande läkare och annan personal har haft en konferens om henne gällande besvär som inte längre är aktuella. Hon hade önskat att de skulle tala med henne i första hand istället för att spekulera i saker. Patienten har även frågor om hur man får reda på vilka som har gått in i journalen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att hon kan vända sig till aktuell vårdgivare för att begära loggutdrag.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07032</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ingen behandling av barn på vårdcentral</p> <p>Far som sökte vård på vårdcentral med sin treåriga son, då pojken fått en sticka i foten. Tidigare hade fadern fått rådet att sätta plåster på stickan, så skulle den försvinna, men istället fick sonen en infektion. Vid besöket på vårdcentralen uppger fadern, att läkaren stod cirka två meter bort och undersökte inte ens foten. Läkaren hänvisade dem till ett akutsjukhus, för vårdcentralen kunde ingenting göra.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07033</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Brister i undersökning, diagnos och bemötande</p> <p>Patienten var svullen i munnen, tungan och läpparna, samt i ansiktet. Hon anlände till närankutmottagning. Hon blev hastigt undersökt och sjuksköterskan påstod att patienten inte led av allergi. Sedan lämnade personalen patienten. Senare visade undersökning hos annan vårdgivare att hon led av svamp i munnen och tungan och var i behov av behandling.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07034</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Får ingen återkoppling</p> <p>En kvinna har lovats intyg för sjukskrivning retroaktivt och återkoppling efter ett annat besök i vården. Läkaren hör dock inte av sig och kvinnan har av sjuksköterska fått besked om en ny besökstid till läkaren. Arbetsgivaren och företagshälsovården vill ha en bekräftelse på att kvinnan är sjukskriven, men kvinnan har inte fått återkoppling från läkaren och kan inte ge besked. Kvinnan har utmattningsyndrom och detta stressar henne ytterligare och förhindrar hennes rehabilitering.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Förvaltningen förmedlade kontakt mellan verksamhetschef och patient.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07042</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Bristande och utdragen vård</p> <p>En kvinna har synpunkter på två vårdcentraler och söker rådgivning. Hon upplever inte att hon får rätt behandling för sina allergier och överkänslighet. Remiss utlovades men skrevs inte förrän påtryckning skedde. Kvinnan har nu gått till ett akutsjukhus men vill komma till ett annat, men de nekar att ta emot henne.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07085</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Hem-test beställt till adress där barnet inte vistas då hem-testet levereras</p> <p>Ett barn hade infektionssymtom. Vårnadsbarn gjorde en beställning av hem-test för covid-19. Då barnet växlevs bor hos sin mor och sin far beställdes testet när barnet var hos sin ena förälder men testet kom när barnet var hos sin andra förälder. Vid kontakt med taxichauffören kunde inte testet levereras till annan adress än dit det beställdes.</p> <p>Åtgärd: Information om den service som hem-test utgör och att det vid beställning uppges att det kan ta några dagar. Synpunkterna registreras på förvaltningen gällande svårigheter för de barn som växlevs bor hos sina föräldrar.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07087</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Faktura för besök där återbud lämnades för sent</p> <p>En kvinna insjuknade och försökte ringa återbud till behandling hos fysioterapeut. Hon fick tala med en man som lovade att hjälpa henne, men trots det har hon fått faktura på uteblivet besök.</p> <p>Åtgärd: Informerar om att vården inte får sända faktura för uteblivet besök eller för sent lämnat återbud då patienten uppvisar symtom liknande dem vid covid-19.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2002-01130</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Försening av viktig diagnos orsakade ökat vårdbehov</p> <p>En kvinna var på läkarbesök på vårdcentralen eftersom hon hade svullna fingrar. De togs prover men kvinnan fick aldrig någon återkoppling vad proverna visade. Kvinnan tänkte då att proverna var bra. Sedan blev hon försämrad och fick söka akutsjukvård. Det visade sig att hon hade njursvikt. Detta hade kunnat undvikas om läkaren hade tittat på proverna enligt kvinnan.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen meddelar den medicinska ansvariga läkaren, att proverna visade lätt förhöjda inflammatoriska parametrar samt lätt sänkt blodvärde. Detta resultat borde ha följts upp redan då och eventuellt utretts vidare. I yttrandet framgår också att en annan läkare har initierat en utredning på adekvat sätt och patienten har blivit omhändertagen på sjukhusets enhet för njurmedicin. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03806</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Nekad vård och behandling</p> <p>En kvinna framför att hennes vuxna son med psykiatriska funktionsnedsättningar nekades vård vid en närukutmottagning. Att vården inte lyssnade på honom medförde att sonen var nära att begå självmord.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit från vårdgivaren som utifrån klagomålet samt journalanteckningar framför att patienten sökt för långvarig smärta samt psykiatrisk besvär. Närukutens uppdrag är enbart akuta besvär och inte långvarig smärta eller psykiatri. Därför har patienten hänvisats till andra vårdgivare. Någon akut självmordsrisk framkom inte. Personer med psykiatriskt besvär kräver extra omtanke vilket man har misslyckats att ge och därför beklagat man detta. Fallet har tagits upp i personalgruppen för att förhoppningsvis lära sig att inte upprepa samma misstag. Ombudet har inkommit med en bok och ett kort brev då hon har uppmanat vårdgivaren att läsa delar av boken för att bilda sig en uppfattning om hur personer som har sonens funktionsnedsättning fungerar. Kommer överens att boken och brevet delges vårdgivarens för kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-04052</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ingen återkoppling från vårdcentral efter återsänd remiss</p> <p>En kvinna gick till sin vårdcentral med hudförändringar som vuxit. Läkaren skrev remiss till hudspecialist. Efter flera månader kontaktade kvinnan vårdcentralen men då hade läkaren slutat för några månader sedan men innan dess fått remissen åter då mottagningen inte tar patienter med elakartade hudförändringar. Kvinnan fick ingen återkoppling och ärendet lämnades inte vidare till annan läkare. Till slut har hon fått en ny läkartid.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten inte är nöjd med den kommunikation och återkoppling som skett. Efter deras analys och genomgång med läkare och ansvarig så kunde återkoppling till patienter bli tydligare då detta är självklart och viktigt för varje individ. De beklagar att de har brutit i återkopplingen till patienten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04861</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Läkare ville inte röntga skadad arm</p> <p>En kvinna föll från en höjd med sin cykel mot en sten och skadade ena axeln. Vid besök på närakuten avfärdade läkaren smärtan som muskelsmärta och ingen röntgenundersökning gjordes. Efter besök hos fysioterapeut gick kvinnan tillbaka till närakuten och krävde röntgenundersökning som visade fraktur på överarmen. Läkaren blev otrevligt då han inte förväntade sig en fraktur.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades upplevelsen av att inte ha blivit lyssnad till. De skador som patienten beskrev vid olyckstillfället gav inte hållpunkter för skelettskada, men generellt sett ska cykelolyckor alltid tas på stort allvar då fallet blir kraftigare jämfört vid fall från marknivå. Ett otrevligt bemötande är aldrig acceptabelt och läkarens uppförande beklagades djupt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05066</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Brister i läkarbesök hos husläkare</p> <p>En kvinna var på besök hos sin husläkare. Husläkaren kom stressad och hela besöket blev forcerat och misslyckat enligt patienten. Eftersom läkaren inte hann läsa in journalen fick hon inte någon återkoppling på lämnade prover och hon ville diskutera dosering av insulin vilket heller inte var möjligt. Hela besöket var bortkastat enligt patienten.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades upplevelsen av nonchalans och bristande intresse för patienten. Patienten har nu fått en ny husläkare och förhoppningsvis fungerar kommunikationen bättre. Anmälan har tagits upp med den tidigare husläkaren som är ledsen över att personkemin inte fungerat. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05136</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Otrevligt bemötande hos husläkare</p> <p>Efter en bilolycka uppmanades en man av sitt försäkringsbolag att besöka husläkaren för en undersökning och dokumentation av de skador han fick i samband med olyckan. Han blev bristfälligt undersökt, läkaren dokumenterade åtgärder han inte genomfört och mannen är mycket kritisk till besöket hos läkaren.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att den fysiska undersökningen vid besöket hos husläkaren inte upplevdes som tillräckligt omfattande. Synpunkterna har återkopplats till den ansvarige läkaren som menade att han fått tillräcklig information om skadan vid undersökningstillfället och att den genomförda undersökningen var enligt rutin. Patienten är besviken över svaret, men vill inte bemöta yttrandet. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05372</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Vill ta del av journalen i sin helhet</p> <p>Patienten hade vid flera tillfällen begärt att få ta del av sin patientjournal i sin helhet, upprättad vid en vårdcentral. Hon saknade delen där ett remissvar redovisades. Hon ville också få en förklaring till en journalanteckning.</p> <p>Åtgärd: Vårdgivaren har upprättat kontakt med patienten och därvid svarat på hennes frågor. Även förvaltningen upprättade kontakt med patienten och hänvisade henne till regionsarkivet när det gäller kopior på journalanteckningar. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05631</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Bristfällig sekretess</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hennes psykiatriska diagnos även har registrerats hos en husläkarmottagning. Det stämmer inte heller att hon har varit på besök hos mottagningen.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren framfört att patienten varit i kontakt med en psykolog på nätet. Kontakten med psykologen på nätet har enligt ett avtal registrerats hos husläkarmottagningen. Mottagningen har ringt och förklarat detta för patienten. Ingen faktura har skickats till patienten. Mottagningen har beklagat detta och ska i samarbete med psykologen på nätet diskutera hur de kan underlätta så att informationen blir mer tydlig för patienter. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06429</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Felaktigheter i intyg</p> <p>En äldre kvinna bad skriftligen sin husläkare om ett intyg för färdtjänst. Kvinnan har fysiska besvär som hindrar hennes rörlighet och aktivitetsförmåga. Läkaren hörde inte av sig och kvinnan fick inget brev. Efter ett tag ringde representant från kommunen och bekräftade att det inkommit en skrivelse från husläkaren till kommunen om att hon led av social fobi.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V1912-07602</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Fel diagnos, missade att fastställa cancerdiagnos i prostata</p> <p>Anmälaren hade kontakt med en läkare inom primärvården. Under en längre tid uttryckte anmälaren oro för att lida av cancersjukdom, men läkaren lugnade honom. Nu står det klart att anmälaren lider av cancer i prostata. Denna diagnos fastställde annan vårdgivare.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att vårdgivaren för sex år sedan beställde kontroll av PSA i enlighet med anmälares önskemål. Denna undersökning följdes upp med undersökning, palpation, av prostata och enligt journalen visade prostata inga tecken på förhårdnade resistenser. Ett halvår därefter genomfördes ny kontroll av PSA. Svar visade på förhöjda värden och vid anmälares återbesök erbjöds anmälaren remittering till undersökning genom biopsi och bedömning hos specialist, urolog, men anmälaren ska enligt yttrandet inte ha tackat jag till dessa erbjudanden. Fortsatta kontroller av PSA genomfördes vid vårdcentralen. Värdena har fluktuerat. Undersökningar, palpationer, av prostata har utförts regelbundet och körteln har inte visat tecken på förhårdnader, inte heller orsakat smärta. Vid ett tillfälle för snart ett år sedan hade anmälaren en oväntad hög stegring av PSA i nära anslutning till urinvägsinfektion som behandlades. Två månader därefter sjönk PSA kraftigt, enligt yttrandet. Vårdgivaren har inte varit ovillig till att remittera anmälaren till specialistvården, urolog, enligt yttrandet, anmälaren har remitterats till en mängd olika undersökningar och specialistkonsultationer, enligt yttrandet. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2002-00837</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Lång väntetid och kränkande bemötande</p> <p>En kvinna framför att hon och hennes svårt skadade son blev kränkt av vårdpersonalen vid en närukutmottagning som prioriterade andra patienter framför sonen. När hon ifrågasatte detta skrek en receptionist och sa att hon borde vara glad att hon fick en tid. Hon har förgäves kontaktat ansvarig chef som lovat att återkomma.</p> <p>Åtgärd: yttrande har inkommit från medicinsk ansvarig läkare som beklagat att man inte kunnat tillgodose anmälares förväntningar. Patientens sår hade undersökts och man bedömt att detta inte var akut. Sjuksköterskan borde ha informerat om detta tydligt. Man har också redovisat för vilka rutiner som gällde för prioriteringar vid akuta besök. Det har funnits andra patienter som bedömdes vara i mer behov av akut vård. Man har pratat med berörd personal och kommit fram till att mottagningen brustit i den emotionella delen av att kommunicera med ombudet. Man har tagit kritiken till sig och kommer att se till att förbättra sig. Genmäle har inkommit från ombudet som fortfarande har synpunkter på en sjuksköterskas bemötande samt att en annan sjuksköterska gick runt med en läkarbricka på sig. Kompletterande svar har inkommit från vårdgivaren som beklagat att mottagningen inte kunnat tillgodose hennes förväntningar när det gäller bemötandet. Väntetider kan alltid förekomma när man söker akutvård. En sjuksköterska har tittat på patienten och bedömt att hans sår inte var så akut och därför prioriterades andra patienter som fick gå före. Man har pratat med berörd personal och konstaterat att mottagningen brustit i omhändertagande av den emotionella sidan av händelsen. Man har tagit kritiken åt sig och lovat att arbeta hårt för att bli bättre. Ombudet har meddelat att hon inte längre ska fortsätta driva ärendet via förvaltningen. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2003-01565</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Gravid kvinna fick vänta flera timmar trots misstanke om blodpropp</p> <p>En gravid kvinna hade fått en akutremiss för röntgenundersökning då läkaren misstänkte att hon hade en blodpropp. På röntgenavdelningen kunde de inte ta emot förrän om några veckor och kvinnan hänvisades till en närakutmottagning. När kvinnan kom dit berättade hon för sjuksköterskan i luckan att man misstänkte en blodpropp och att hon var gravid. Trots det fick hon vänta i flera timmar på att träffa en läkare och när hon väl fick göra det var det sent för att göra en ultraljudsundersökning av hennes ben. Kvinnan fick komma tillbaka nästkommande morgon och göra undersökningen som visade att hon hade fått en blodpropp.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från närakuten beklagar överläkaren fördröjningen av diagnosen samt den olägenhet det orsakade. Överläkaren skriver vidare att det är av största vikt att patientflödet fungerar, att patienter som behöver provtagning eller röntgenundersökning identifieras i tid, och det missades tyvärr i detta fall. Återkoppling har skett till berörd personal som avbokade ultraljudet och en ursäkt framfördes även samma kväll till patienten. För att förhindra att liknande händelser uppstår igen, arbetar närakuten vidare med att överlämna viktig information vid uppstartsmöten. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04216</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bemötande av läkare på vårdcentral</p> <p>En man beskrev ett oprofessionellt bemötande av läkare vid en vårdcentral. Mannen bad om att få göra en antikroppstest för covid-19 då han haft symtom under våren. Läkaren menade att det inte var en pandemi som pågick och försökte övertala patienten att inte göra testet. Patienten anser att bemötandet var oprofessionellt.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver orsak till patientens besök på vårdcentralen. Remiss som skickades av läkaren till hudmottagning tros ha kommit bort. Läkaren bedömde att det inte var relevant och inte fanns något syfte för patienten att göra antikroppstest för covid-19 eftersom läkaren anser att testerna inte är 100% pålitliga. Läkarens avsikt under besöket var att lugna patienten som verkade vara orolig för coronapandemin, läkaren anser sig inte ha varit oprofessionell. Ansvarig har utrett ärendet enligt vårdcentralens klagomålsrutin samt haft dialog med läkare och pratat med patienten. Vårdgivaren beklagar patientens upplevelse av dåligt bemötande och strul med remiss. Ett erbjudande, har framförts till patienten, om en annan läkare som ska ta kontakt med patienten för att se om remiss ska skickas till annan specialistmottagning. De har vidtagit åtgärder som de anser nödvändiga för att detta inte ska förekomma i framtiden. Patienten har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret men anser det meningslöst att fortsätta. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04707</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Diskriminerande bedömning när receptförnyelse nekades</p> <p>En man uppsökte en vårdcentral för receptförnyelse rörande läkemedel som han haft i flera år mot hårfall. Läkaren han träffade ifrågasatte dock att mannen hade medicinen och ville inte skriva ut ett nytt recept. Mannen har synpunkter på att bemötandet från läkaren var omodernt och sexistiskt. Mannen förklarade att han upplevt ångest och nedstämdhet av hårfall men fick ingen förståelse för detta. Han tycker att läkaren gjorde en könsdiskriminerande bedömning som handlade om läkarens eget tyckande istället för att ta psykisk hälsa, resultat och eventuella biverkningar i beaktande.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som menade att patienten varken vid besöket, eller tidigare enligt uppgift, haft någon tendens till hårfall. Patienten önskade alltså ett läkemedel mot ett tillstånd som inte förelåg, däremot hade patienten en stark oro för att detta skulle kunna ske. Vårdgivaren hade diskuterat denna förväntansångest med patienten och föreslog att han skulle kunna bli hjälpt med exempelvis samtalsbehandling. Vårdgivaren hade inte för vana att skriva ut läkemedel mot somatiska tillstånd för att lindra oro varför patienten nekades recept. Beträffande bemötandet hade vårdgivaren för vana att bemöta patienter respektfullt och vänligt, vilket gjordes även vid detta tillfälle. Vårdgivaren konstaterade att en kvinna under motsvarande omständigheter bemötts på samma sätt. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05175</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristfälligt omhändertagande efter fallolycka</p> <p>En äldre kvinna föll utomhus och transporterades till en närukutmottagning. Det visade sig att hon fått en fraktur på underarmen som med mycket stora svårigheter drogs rätt. Kvinnan fick ett plaststödförband som klämde och handen svullnade. Vid slutet av vistelsen konsulterade läkaren en ortoped på akutsjukhuset och det bestämdes snabbt att kvinnan skulle opereras dagen efter. Det ifrågasatte hon och vid besöket på ortopedmottagningen visade det sig att besöket endast var bedömning inför operation. Hon är besviken över besöket på närukutmottagningen.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades djupt att patienten fått så stora problem med gipsningen, hon rekommenderades att anmäla skadan till patientförsäkringen Löf. En genomgång av händelseförloppet visade att befintliga rutiner inte följdes, dessa har lyfts för repetition i arbetsgruppen. Patienten är inte helt nöjd med svaret utan vill bifoga synpunkter till avslutsskrivelsen och ärendet avslutas sedan.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05371</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Brister i tillgänglighet och bemötande</p> <p>Patienten hade svårt att få tid vid vårdcentralen. Vid fjärde försöket lyckades hon få tid. Det visade sig att menisken lossnat, detta hade orsakat stor smärta.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren upprättade remiss för undersökning med magnetröntgen av knäled och patienten informerades om att hon kunde vara hemma 21 dagar utan läkarintyg, enligt de tillfälliga regler som kommit till i och med viruspandemin. När remissvaret anlände upprättades remiss till ortoped som senare ledde till meniskresektion, endast avlägsnande av det som är skadat. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03914</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/datainträng</p>	<p>Bruten sekretess</p> <p>En kvinna framför att en personal som inte har någon vårdkontakt med henne, har gått in utan tillåtelse och laddat ner hennes journaler. Personen har gjort tjänstefel och datainträng, menar kvinnan.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där man framfört att som medicinsk sekreterare åt flera läkare går man in i olika journaler och beställningar samt klassifikation av sjukdomar och hälsoproblem. Därför har man svårt att kommentera och beskriva specifikt varför man har varit in i ett ärende eller om man av misstag klickat på fel manöverknapp och hamnat i fel personnummer. Ibland krävs att man som vårdpersonal söker information i ett ärende för att kunna ge en adekvat vård till exempel vid remisshantering. Enligt journallogg har man loggat in i patientens journal vid ett tillfälle för två år sedan. Ingenting som tyder på intrång. Patienten har också informerats om rätten till att spärra sin journal vid varje enhet i fall hon inte önskar att andra vårdgivare skulle kunna läsa ens journal. Patienten undrar om det inte är ansvarig chef som skulle ha svarat på hennes klagomål. Hon har också informerat att hon har gått vidare och anmält detta till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt Polismyndigheten, Kommer överens att ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05143</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Ifrågasätter vård och behandling på vårdcentral</p> <p>En kvinna upplevde ett starkt obehag i öronen och sökte vård på en vårdcentral. Inledningsvis fick kvinnan rådet att spola öronen på egen hand, när detta inte hjälpte fick kvinnan en tid på vårdcentralen. Fick där träffa en sjuksköterska som spolade öronen på kvinnan. En tid efter detta när problemen inte blev bättre lades kvinnan in på sjukhus där det kunde konstateras att hon hade drabbats av en infektion i örat. Detta ledde till att kvinnan förlorade stor del av hörseln på ena örat.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats där vårdgivaren bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren uppger att öronspolning kan genomföras av sjuksköterska men att man i det aktuella fallet borde ha rådfrågat läkare innan behandlingen genomfördes för att diskutera bedömning. Efter att ha läst journalanteckningar bedömer vårdgivaren att patientens nedsatta hörsel inte ha orsakats av behandlingen på vårdcentralen eftersom efterföljande bedömningar har varit skiftande och atypiska. Vårdgivaren lyfter det faktum att journalanteckning från patientens första telefonsamtal saknas vilket beklagas. Ärendet kommer att lyftas internt och rutiner för patienter med ögonbesvär kommer att ses över på vårdcentralen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon hoppas att hennes upplevelse kan fungera som underlag för förbättring. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2002-01437</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Utebliven hjälp av vårdcentral på grund av lång väntetid</p> <p>En kvinna med konstant huvudvärk har försökt få en besökstid på sin vårdcentral. Hon har fått en tid först om åtta veckor, vilket upplevs ohållbart.</p> <p>Åtgärd: Informerar om vårdgarantin och vårdens skyldighet att göra en medicinsk bedömning av vårdbehovet. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04520</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande behandling på närakut</p> <p>En man råkade ut för bristande handläggning på akutmottagning av skadad hand. Mannen fick genomgå röntgenundersökning och man konstaterade en fraktur. Han skickades hem med ett tvillingförband utan instruktioner. En vecka senare fick han en återbesökstid till ortoped som konstaterade att mannen borde ha fått gips. Ortopeden ville inte bryta upp frakturen som nu börjat läka, dock felaktigt. Om mannen får problem med funktionen av handen framgent kommer han att få genomgå kirurgi. Oavsett kommer han att ha en kosmetisk defekt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04711</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Meddelandefunktion fungerar ej hos vårdcentral</p> <p>En man uppger att meddelandefunktionen för en vårdcentral på 1177 websidan inte fungerar.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04760</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Utebliven överlämning av hemsjukvård</p> <p>En äldre kvinna har precis flyttat och blev då meddelad av sin vårdcentral att de ej längre kan erbjuda hemsjukvård eftersom hon bor för långt bort. Vårdcentralen uppmanade kvinnan själv att ringa en annan vårdcentral för att söka vård. Kvinnan har gjort det och då fått svaret att de inte har tid att erbjuda henne hemvård. Kvinnan ifrågasätter att den ursprungliga vårdcentralen inte kunde hjälpa henne att få fortsatt vård genom en remiss.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04917</p> <p>Övrigt</p> <p>Övrigt</p>	<p>Önskar kontakt</p> <p>Patienten önskade kontakt med förvaltningen angående primärvården. Förvaltningen försökte upprätta kontakt med patienten.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med patienten som inte har återkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05274</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Får ej läkartid på vårdcentral</p> <p>En man har sökt vård på en vårdcentral för bröstsmärtor. Enligt mannen har personal på vårdcentralen sagt åt honom att åka till akuten och därefter lagt på luren, mannen ifrågasätter detta.</p> <p>Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05524</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Frågor om vård vid vårdcentral</p> <p>En man har frågor kring den vård han har erhållit vid en vårdcentral.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05778</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Läkemedelsbehandling misslyckades och skapade besvär</p> <p>En kvinna fick en läkemedelsbehandling på grund av järnbrist intravenöst vid en vårdcentral. Läkemedlet gick dock inte in i blodbanan som planerat, på grund av att venkatetern inte satt korrekt, utan hamnade under huden. Detta gjorde att ett stort område på huden blev missfärgat och smärtsamt. Kvinnan har informerats om att det kommer att försvinna, men får alltmer besvär av det och menar att hon exempelvis inte kan bära kortärmat eftersom det ser så uppseendeväckande ut.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse därefter inte inkommit avslutas ärendet.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05805</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Fel diagnos</p> <p>Patienten fick ett märke i huden. Hon besökte sin vårdcentral. Läkaren uppgav att märket uppstått av torr hud. Senare, efter tre månader, visade det sig att hon led av Borrelia.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05975</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Lång väntan på att få vård</p> <p>En man anser att tillgängligheten för att få vård inom en rimlig tid vid en vårdcentral är oacceptabel.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten som själv önskar ha en direktkontakt med vårdgivaren. Förvaltningen har informerat honom och regler kring väntetid för läkarbesök vid primärvården. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06133</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Synpunkter på sjukvård</p> <p>En man har synpunkter på en vårdgivare.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06268</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Ifrågasätter process för att beställa material för egenprovtagning</p> <p>En man ifrågasätter processen som krävs för att beställa utrustning för egenprovtagning för att kontrollera sin diabetes. Ifrågasätter hur produkterna förpackas samt att han inte får lika många lansetter som provstickor vilket resulterar i att han får massa material över.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06437</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Kränkande undersökning</p> <p>En kvinna genomgick en gynekologisk läkarundersökning vid en vårdcentral. Hon upplevde undersökningen som kränkande och smärtsam och vill inte att andra kvinnor ska drabbas av samma sak. Enligt kvinnan borde vårdcentralen inte ha tagit emot henne och erbjudit detta besök eftersom undersökningen skedde i ett vanligt mottagningsrum på en vanlig brits.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten därefter inte återkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06446</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Önskar att journaluppgifter ska justeras</p> <p>En man önskade att felaktigheter i hans journal bland annat en diagnos skriven av en psykolog vid en vårdcentral skulle justeras. Han läste i sin journal efter justeringen men är fortfarande missnöjd med det som står i journalen.</p> <p>Åtgärd: I kontakt med patienten diskuteras ärendet och vi kom fram till att patienten ska kontakta psykologen och framföra sina synpunkter. I annat fall ska patienten återkomma med ett skriftligt, underskrivet klagomål till förvaltningen. Då patienten trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06482</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande utredning av ryggbesvär</p> <p>En kvinna drabbades av akuta ryggbesvär och tog kontakt med sin vårdcentral. Det tog lång tid innan en röntgenundersökning genomfördes vilken visade på dubbla diskbräck. Kvinnan är besviken över den långsamma hanteringen, hon menar att ingen förstätt hennes svåra besvär och husläkaren brister i sitt stöd till henne.</p> <p>Åtgärd: Patienten har tagit kontakt på nytt med sin husläkare och fått bättre kontakt denna gång, hon avser inte att gå vidare med sin anmälan. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06591</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Vårdgivare ställde in inbokad läkarbesök</p> <p>Patienten var inbokad på läkarbesök vid vårdcentralen. Han reste från Skåne men nåddes av informationen att läkarbesöket var inställt. Han ansåg att även han borde ha rätten att få ekonomisk ersättning för sent besked om uteblivet läkarbesök.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten och gav informationen att patienter kan få ersättning för inställda operationer, men inte för sent besked om inställt läkarbesök. Förvaltningen erbjöd att ta in skriftligt svar från vårdgivaren men patienten avstod. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06656</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Svårt att veta när hem-test levereras</p> <p>En patient har synpunkter på att det beställda hemtestet för covid-19 kan komma hem när som helst utan tidigare förvarning. I anvisningen står att det ska komma inom några dagar men har ofta kommit samma dag. Chauffören väntar därefter mindre än 30 minuter innan provet ska lämnas åter för vidare transport. Patienten menar att hen måste stanna hemma för att passa när hem-testet kommer. Detta kan skapa onödiga kostnader för regionen om provtagnings-set går till spillo.</p> <p>Åtgärd: Då patienten fått information via e-post om att synpunkterna har registrerats på förvaltningen och på detta sätt när ansvariga i regionen så avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2004-02459</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Fick inte remiss till magnetröntgenundersökning trots smärta i ryggen</p> <p>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.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades den bristande kommunikationen mellan läkare och patient. Efter samtal kring det skedda har missförstånd utretts, patienten är nöjd med det och ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2005-02869</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Läkaren uppmärksammade inte att hälsenan var helt av</p> <p>En man spelade fotboll och skadade hälsenan. Vid undersökning på närukutmottagning genomfördes en slätröntgenundersökning och inget anmärkningsvärt noterades. Senare uppmärksammade en fysioterapeut att senan var helt av och mannen är besviken över den snabba undersökningen vid akut skada, rätt diagnos kunde inte ställas.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs information om att korrekt test för att utesluta total hälsenebristning genomfördes vid besöket på närukuten och inget avvikande noterades. Det troliga är att hälsenan delvis brustit, att helt korrekt inte ställts beklagades. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2005-02964</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p> Vårdflöde/processer</p>	<p>Man nekas provtagning för covid-19 på vårdcentral</p> <p>En patient har sedan flera månader haft symptom som vid covid-19. Patienten är inom riskgruppen och har framfört önskemål om provtagning för covid-19 men nekas. Patienten har fått besked att vårdcentralen saknar direktiv för provtagning och har bött patienten kontakta myndigheterna för att få svar och återkomma.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar enhetschefen, känslan av utebliven hjälp. Han betonar vikten av kommunikation och att patienter får förklarat för sig varför vissa saker sker, och andra gånger inte. Det är även möjligt att det är det som brast och skapade frustration hos patienten här, resonerar han. Vårdcentralen har följt de provtagningsrutiner gällande covid-19, de centrala direktiven från smittskydd Stockholm. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03089</p> <p>Tillgänglighet</p> <p> Telefontillgänglighet</p>	<p>Bristande tillgänglighet på vårdcentral</p> <p>En man har klagomål på att det inte var möjligt att få kontakt med sin vårdcentral. Han hade försökt nå dem via telefon och via 1177 men inte fått något svar.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen skriver läkaren, att det var bristen på personal samt den rådande pandemin som gjorde att patienten inte fick någon bokad tid. Läkaren skriver vidare att patienten hänvisades till akuten, vilket man inom primärvården ska göra. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03354</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p> Information</p>	<p>Nekades besök och brister kring information</p> <p>En kvinna upplevde symptom på covid-19 och ringde sin vårdcentral för sjukskrivning när hon varit sjuk i flera veckor. Hon menar att sjuksköterskan som svarade på vårdcentralen gav henne felaktig information och nekade henne läkarbesök. Sjuksköterskan informerade om att kvinnan behövde testa sig för covid-19 för att få sjukintyg, kvinnan hade dock uppsökt akutvård två gånger men inte blivit testad. Sköterskan ska också ha sagt att det räcker med att vara hemma i tre veckor vid covid-19, kvinnan upplevde sig ifrågasatt. Ett par dagar senare försämrades kvinnans tillstånd och hon blev inlagd på sjukhus.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som menade att patienten ringt sköterskemottagningen och sagt att hon varit hemma sjuk i tre veckor med coronasymptom och att hon behövde sjukskrivning för att kunna stanna hemma ytterligare. Samtidigt framkom det av samtalet att patienten uppsökt akuten två gånger och inte blivit inlagd. Då hon nu mätte ännu sämre och hade mer andningsbesvär hade sjuksköterskan åter hänvisat patienten till akuten, med anledning av att hennes tillstånd försämrats. Vårdgivaren ansåg att sköterskan agerat helt korrekt. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att det inte stämmer att sjuksköterskan hänvisade henne till akuten och att sjuksköterskan inte ville boka en läkartid utan krävde att patienten testade sig för covid-19 för att bevisa att hon hade det, vilket var omöjligt vid tiden för händelsen då ingen kunde testa sig utom de som behövde inlagda på sjukhusvård. Synpunkterna delges vårdcentralen i avslutsskrivelsen och ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03412</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Läkemedel</p> <p>Administrativ hantering</p> <p> Brister i hantering</p>	<p>Läkare skrev fel recept vilket hade kunnat skada patienten allvarligt</p> <p>En kvinna hade haft återkommande besvär med värk. Hon besökte sin vårdcentral och fick recept utskrivet. När hon kom till apoteket visade det sig att läkaren hade skrivit ut värkmedicin och blodförtunnande medicin. Apotekspersonalen reagerade på detta och bad patienten kontakta vårdgivaren. Läkaren hade skrivit receptet på fel patient.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar verksamhetschefen det inträffade och tackar för att händelsen uppmärksammades. Ärendet har tagits med ansvarig läkare samt på det gemensamma läkarmötet, för att minimera risken för framtida felförskrivningar. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2006-03560</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Patient nekas hjälpmedel för sin diabetes</p> <p>En kvinna hade diabetes och behövde kontrollera sitt blodsocker vilket görs med ett stick i fingret. Kvinnan ville inte förlora känseln i fingertopparna då hon målar tavlor och vill lära sig blindskrift. Kvinnan har framfört önskemål om att få en blodsockermätare som inte kräver ett stick i fingret men nekats detta.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar verksamhetschefen att patienten inte kan få sin önskan uppfylld i dagsläget, men hoppas att det finns trygghet och förtroende för diabetesvården på vårdcentralen. Distriktsköterskan har träffat patienten fyra gånger för samtal kring diabetes och kost, för att sänka blodsockervärdena och patienten har framfört önskemål om blodsockermätare. Då detta inte förskrivs av distriktsköterskan skickades remiss till specialistmottagning. Remissen för en sensor på armen avslogs, då det förutsätter en annan typ av behandling, vilket patienten inte uppfyller i dagsläget. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2006-03599</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande kommunikation</p> <p>En kvinna hade en bokad tid till läkare på vårdcentralen men på grund av semester bokade denne in patienten till en kollega utan att informera om ändringen. Kvinnan har inget förtroende för kollegan och anser att det varit respektfullt om hon blivit meddelad och själv kunde välja om hon ville byta läkare eller vänta på ny tid.</p> <p>Åtgärd: Verksamhetschef skriver att de brukar skicka ut kallelser med eventuella ändringar av läkare i god tid när så är möjligt. Vid det specifika ombokningstillfället låg ansvaret helt på den läkare som patienten ville gå till. Kvinnan har tagit del av yttrandet och anser att syftet med klagomålet var i första hand en förhoppning att verksamheten ska använda det som en del i det systematiska kvalitetsarbetet för att händelsen inte ska upprepas. Inte att utse en syndabock. Synpunkterna skickas till vårdgivaren. Ärendet avslutas därmed.</p>
<p>1177 Primärvård V2006-03630</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande bedömning vid husläkarmottagning</p> <p>En man hade fått utslag, feber och ena ögat hade svullnat upp. Han gick till en husläkarmottagning och undersöktes av en läkare i ett tält. Läkaren menade att utslagen var en allergisk reaktion på myggbett eller liknande. Det togs inga blodprover. Mannen upplevde att bedömningen var bristfällig och gick till en närukutmottagning. Det visade sig att mannen hade bältros.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från husläkarmottagningen ber verksamhetschefen om ursäkt för det lidande som patienten fått utstå. Verksamhetschefen skriver vidare att bältros är en svår diagnos att ställa tidigt i förloppet, speciellt då inga blåsor noterats. Det sammantaget med bristen på ljus och möjligheter att undersöka patienten ute i tältet ordentligt gjorde följaktligen att ingen antiviral medicin skrevs ut. Mottagningen har analyserat händelsen och i efterhand kommit fram till att ärendet skulle handlagts annorlunda. ST-läkaren konstaterade att det hade varit bättre om han konsulterade en specialist i allmänmedicin på plats, alternativt remitterat patienten vidare. Husläkamottagningen kommer arbeta för att förbättra möjligheterna till konsultation av äldre läkare i tältet. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2006-03681</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Bristande tillgänglighet till provtagning av covid-19</p> <p>En förälder har synpunkter på att det inte går att boka provtagning för covid-19 test till sitt barn om man inte har bil.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar proglamledaren för digitalt vårdbesök i Region Stockholm, om informationen och tillvägagångssättet för bokning av test gällande barn har varit otydlig. De provtagningar som erbjuds barn är så kallad Per, en undersökning som visar om barnet har en pågående infektion av covid-19, eftersom det inte finns evidens för korrekt resultat vid ett antikroppstest. Ombudet har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2006-03707</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristfällig undersökning, fel diagnos</p> <p>Kvinnan födde sitt barn, en dotter. Det uppstod svårigheter med amningen. Dottern kunde inte effektivt få mjölk ur bröstet. Dottern gick ner i vikt och fick näring genom ersättningsmat. Föräldrarna och barnet remitterades till en amningsmottagning. Modern framförde vid flera tillfällen sin misstanke att barnets svårigheter att amma kunde bero på kort tungband. Efter en kort undersökning av barnets mun uppgav personalen att svårigheterna att amma inte berodde på kort tungband hos barnet. Familjen remitterades till öron-näsa-halsspecialist. Specialisten undersökte barnet och konstaterade att barnets tungband var kort och rekommenderade starkt att klippa det för amningens skull. Tungbandet klipptes och barnet kunde omgående suga ut mjölk.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att mottagningen inte undersökte barnets tungband och utvärderade om kort tungband kunde vara möjlig orsak till problemen. Barnet borde tidigare i vårdförloppet ha remitterats till specialist, enligt yttrandet. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2007-03722</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p>	<p>Bristande hantering av journal vid covid-19 test hos barn</p> <p>En förälder hade bokat ett covid-19 test för sitt barn. Provet togs och resultatet lades in i förälderns journal. Föräldern vill att journalen ska flyttas över till barnet som är patienten. Föräldern hade kontaktat diverse instanser men ingen kan ge svar.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från digitala vårdbesök i Region Stockholm beklagar proglamedaren att ombudet blivit bollad mellan olika aktörer i vårdkedjan. Processen att korrigera i ombudets journal har påbörjats och närsönens journalanteckning är överförd till rätt journal, blir ombudet kontaktad av verksamhetschefen. Programledaren meddelar vidare att rutinerna kommer ses över så detta inte inträffar igen. Ombudet har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2007-04034</p> <p>Resultat Resultat</p> <p>Vård och behandling Omvårdnad</p>	<p>Äldre kvinna föll av bår på en närakutmottagning</p> <p>En äldre kvinna kom till akutmottagning med ambulans och hänvisades till en bår. Den tippade och hon slog sig i huvudet och i ryggen. Eftersom hon äter blodproppsförebyggande läkemedel blev hon bekymrad över slaget i huvudet.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades händelsen djupt, man tog kontakt med leverantören för att felanmäla båren och tog upp händelsen på arbetsplatsträff för att säkerställa att den inte upprepas. Med tanke på eventuella konsekvenser efter slaget i huvudet övervakades patienten extra noga under vistelsen på mottagningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2007-04057</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Får ingen tid för fortsatt utredning på vårdcentralen trots hänvisning från akutmottagning</p> <p>En kvinna har under två veckors tid haft migränliknande huvudvärk och illamående dagligen. Hon beskriver att hon inte mått bra. Hon ringde till sin vårdcentral som hänvisade till närakutmottagning. Där togs prover och hänvisning gjordes till sjukhusets akutmottagning. Där uteslöt de att de rörde sig om en tillfällig syrebrist i hjärnans blodkärl och läkarna trodde inte heller det var något neurologiskt. Läkaren hänvisade till vårdcentralen för att vidare utreda symtomen med blodprover och datatomografi på grund av huvudvärken sedan ett halvår. När hon ringde vårdcentralen menade sjuksköterskan att det inte verkade vara något allvarligt fel med kvinnan. Hon fick ingen bokad läkartid.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att när patienten ringde till vårdcentralen och inte fick en tid för läkarundersökning så var det enligt rutin då sjuksköterskan bedömde hennes symtom så akuta att hon behövde undersökas på en närakutmottagning där möjlighet fanns att ta akuta prover. Vid kontakten med vårdcentralen efter att ha blivit undersökt på närakutmottagningen skulle en tid ha erbjudits i enlighet med rekommendation av läkaren på akutmottagningen. Vårdgivaren har ingen förklaring varför en läkartid inte gavs, patienten borde ha fått en planerad läkartid. Telefonsamtalet med patienten finns inte dokumenterat. Klagomålet tas upp med sjuksköterskegruppen som svarar i telefon. Vårdgivaren beklagar att de brustit i sin bedömning. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04194</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/datainträång</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Brister i sekretess och hygien på närukutmottagning</p> <p>En kvinna sökte vård på en närukutmottagning. I väntrummet gick en vakt fram och tillbaka och pratade och skrattade högt. Vakten och personalen pratade högt om nyinkomna patienter, bland annat efter att en ambulans lämnat av en patient då de utan att bry sig om sekretess avslöjade vad som hänt patienten. Kvinnan anser att personalen och vakten hade en nonchalans och oprofessionell attityd mot patienterna. När kvinnan kom in till ett undersökningsrum luktade det mat där och det fanns oljefläckar på stolen som hon skulle sitta på samt på undersökningbordet. Innan kvinnan blev hänvisad till undersökningsrummet hade vakten gått in med en matkasse och ätit därinne tillsammans med en sjuksköterska.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrev vårdgivaren att man tar de problem kvinnan tog upp på största allvar. Gällande sekretess ska det vara en självklarhet med full sekretess gentemot andra patienter i ett väntrum. Sekretessen är även lagstadgad. Personalen ska i varje samtal med en patient försäkra sig om att samtal inte kan överhöras. All kommunikation mellan personalen gällande patientärenden ska också vara medicinskt motiverad och inte kunna överhöras. Detta kommer att återkopplas till enhetschefen och personalgruppen så att korrekt sekretess säkras, försäkrade vårdgivaren. Gällande matlukt och bristande hygien på undersökningsrummet beskrevs att undersökningsrummen ska vara välstädade och välventilerade. De är dessutom nyrenoverade och ventilationen bör inte sprida matos från personalens lunchrum. Detta kommer att utredas av enhetschefen och vid uppenbarlig felaktighet i systemet återkopplas till byggtreprenören. Avslutningsvis beklagade vårdgivaren kvinnans obehagliga upplevelse hon haft av besöket och tackade för att kvinnan tagit sig tid att rapportera de uppenbara bristerna. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04302</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Fick inte receptförnyelse och otydlig information</p> <p>En kvinna som under tio år haft samma medicinering nekades receptförnyelse av en läkare vid sin vårdcentral när hennes ordinarie läkare var på semester. Hon menar att läkaren inte bemödade sig med att läsa hennes journal utan bara meddelade att hon skulle kontakta vårdcentralen. När hon gjorde detta fick hon veta att en senior läkare skulle få önskemålet, han återkom dock aldrig utan när patienten hörde av sig igen fick hon veta att han ville att patienten skulle komma på besök för detta. Hon ifrågasätter det och undrar varför hon inte fick den informationen från början. Kvinnan menar att vårdcentralens hantering gör henne utmattad. Hon har haft samma dos i många år och besökt samma vårdcentral i tio år.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som informerade om att det fanns journalanteckningar sedan 2009 att patienten kontaktat vårdcentralen via Mina vårdkontakter eller telefonmeddelanden med återkommande önskemål om receptförskrivning på smärtlindrande preparat. Hon hade under dessa år haft väldigt få besök hos läkare, annars hade hon fått receptförnyelse utan besök, vilket är emot vårdcentralens nuvarande rutiner. I samband med de senaste kontakterna med vårdcentralen, under augusti 2020, hade sköterskorna och läkarna följt nuvarande rutiner gällande beroendeframkallande läkemedel och informerat om bett patienten att kontakta mottagningen och boka ett läkarbesök, för att man ska kunna göra en relevant bedömning och planering kring hennes läkemedel och diagnoser. Vårdgivaren kunde inte se annat än att den handlagt ärendet på ett korrekt sätt, den beklagade dock om patienten var missnöjd med handläggningen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04450</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Fel information</p> <p>Patienten bokade in sig för ett läkarbesök vid vårdcentralen. Senare uppgav en sjuksköterska att patienten skulle ha ett videomöte med läkaren, inte ett fysiskt besök. Patienten förberedde sig inför detta videomöte. Då patienten loggade in sig för mötet var läkaren inte närvarande på internet. Därefter nåddes patienten av informationen att han skulle betala för uteblivet fysiskt besök vid vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det uppstått missförstånd - Patienten hade via webben bokat in sig för ett fysiskt besök. Senare hade patienten samtal med mottagningssköterska gällande allmänna råd om videosamtal. Patienten uteblev från det inbokade besöket. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2008-04603</p> <p>Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Fel diagnos, ingen undersökning</p> <p>Enligt patienten själv lider han av blodcancer. Detta förnekar läkaren och vidtar ingen undersökning.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att denne vårdgivare kände till att patienten led av blodcancersjukdom, att denna sjukdom behandlades vid specialistmottagning vid sjukhus. Vårdgivaren som upprättade detta svar hade kontakt med patienten utifrån hennes ryggbesvär, hennes behov av sjukskrivning och hennes behov av kontakt med ortoped. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2008-04659</p> <p>Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande</p>	<p>Utebliven uppföljning samt dåligt bemötande</p> <p>En kvinna med symtom på covid-19 har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte har lyssnat till och inte tagit hennes symptom på allvar. Läkaren som har låtit bli att följa upp kvinnans hälsa, spekulerat att de undersökningar kvinnan gjort på en akutmottagning varit felaktiga. Läkaren har också påstått att kvinnan borde börja jobba och inte utnyttja sjukvårdssystemet.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit från vårdgivaren som har förståelse för att patienten haft en svår period efter covid-infektionen. Patienten har varit heltids sjukskriven sedan april vilket förlängdes med fyra veckor av läkaren. Tanken från läkaren var att patienten succesivt skulle återgå till arbetet. Senast har patienten haft ett kort läkarbesök vilket kan orsakat att läkaren blivit stressad. Detta är däremot ingen ursäkt för ett dåligt bemötande. Man jobbar alltid för ett bra bemötande på mottagningen. Patienten önskar att hennes synpunkter ska delges vårdgivaren i samband med avslutsbrev. Hon är nöjd med att vårdgivaren har bett om ursäkt för bemötandet. Läkaren har inte informerat patienten om att denne hade tänkt att patienten succesivt skulle återgå till arbete. Patienten har däremot uppfattat att läkaren inte ville komplettera sjukintyget. Det är svårt för patienten att behöva bevisa sina kognitiva besvär för att läkaren ska sjukskiva en. Dessa besvär har uppmärksammats och dokumenterats av andra vårdgivare. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2008-04691</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Otrevlig läkare</p> <p>En kvinna anser att hennes husläkare vid en vårdcentral har varit otrevlig mot henne samt önskar att ha en annan husläkare.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit från vårdgivaren som beklagat det inträffade och pratat om detta med berörd läkare. Läkaren har framfört att patienten kom tillsammans med sin handläggare från kommun och hennes dotter tolkade via telefon. Patienten har inte varit samarbetsvillig och inte följde instruktionerna därför det var svårt att undersöka henne. Hon visade också sitt missnöje vid undersökning av lederna. När detta kom till läkarens kännedom ringde hon patientens dotter och beklagade det hela samt rekommenderade mamman att välja en annan läkare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2008-04701</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig</p>	<p>Fick inte ta önskade blodprover</p> <p>En kvinna med livslång autoimmun sjukdom har valt att lägga om sin kost och avvakta med ett visst läkemedel, hon mår bra och är i stort symptomfri. Kvinnan ville ta några specifika blodprover vid ett läkarbesök på en vårdcentral, men nekades detta med hänvisning till att det inte är enligt riktlinjerna. Hon undrar hur riktlinjerna ser ut. Hon menar att hon har rätt att få kunskap om sin sjukdom och om hur den utvecklats.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten inte tyckte att hon blivit lyssnad på. Vårdgivaren förklarade att riktlinjerna för behandlingen fanns på www.viss.nu under diagnosen och vad som stod där rörande provtagning. Vårdgivarens bedömning var att det innebar någon medicinsk risk att "bara" ta om ett visst prov i patientens fall, men det fanns ingen anledning att inte också ta ett annat prov, enligt riktlinjerna. Patientens läkare hade blivit vidtalad om detta och provet hade lagts till. Vårdgivaren tackade för att patienten hört av sig vilket var en viktig del i förbättringsarbetet. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter men inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2008-04779</p> <p>Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Erlade patientavgift trots att det rörde sig om misstänkt covid-19</p> <p>En kvinna hade symtom på misstänkt covid-19 och betalade för sina besök hos husläkaren. Hon tog senare del av information som gör gällande att patienter inte ska betala patientavgifter vid misstänkt covid-19 då detta är en allmänfarlig sjukdom. Hon har begärt återbetalning men vårdgivaren har inte lyckats ordna detta trots påstötningar.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten sökt vård två gånger med tydlig misstanke om covid-19. Vårdcentralen har nu återfått uppgiften att driva läkarmottagning från att ha varit en så kallad infektionsnod. I samband med detta har man haft regelbundna möten med personalen om rutiner angående smittskyddslagen gällande allmänfarliga och samhällsfarliga sjukdomar vars behandling ska vara kostnadsfri för patienten. Återbetalning av erlagda patientavgifter kommer nu ske åt patienten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2008-04827</p> <p>Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Kommunikation Information</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Bristfällig kommunikation samt nekat läkemedel</p> <p>En man har synpunkter på bristen av professionalism hos personal vid en vårdcentral. Ingen uppmärksammade när han kom till receptionen trots att han satte väntade ett bra tag. Senare gick en för honom okänd läkare förbi och konstaterade att det var honom han skulle träffa trots att mannen hade tid hos annan läkare. Läkaren ifrågasatte ett läkemedel som mannen under tio år har haft. Läkaren fortsatte att läsa hans gamla journaler från psykiatrin trots att mannen vid upprepade tillfällen mycket skarpt uppmanade läkaren att inte göra det.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren bett om ursäkt för det bristande bemötandet samt utebliven information om att ordinarie läkare var sjuk och en vikarierande läkare skulle ta hand om besöket. Mottagningen har strikta regler när det gäller förskrivning av narkotikaklassade preparat och därför man som ny läkare var extra noggrann med att gå igenom patientens bakgrund. Man kommer att ta upp incidenten på en personalträff och har klagomålet som underlag för att förbättra mottagningens rutiner när det gäller att träffa patienter. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2009-04863</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Äldre kvinna förskrivna mediciner utan vetskap</p> <p>En äldre kvinna med demenssjukdom har enligt anhörig förskrivits mediciner via apodos som hon inte har varit medveten om eller kunnat godkänna. Detta har lett till att kvinnan har haft svårigheter att betala för medicinerna.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren där ombudets synpunkter bemöts. En intern utredning har genomförts där man kommit fram till att man initialt startade behandling med apodos för att underlätta medicinhantering för patienten. Patienten upplevdes inte som tydligt minnespåverkad när man började med detta. Vårdgivaren har upprättat en avvikelserapport hos företaget som tillhandahöll dos-tjänsten där man efterfrågar ett förtydligande kring stopp av leverans av livsviktiga läkemedel när fakturor inte har betalats, inget svar har ännu inkommit från dem. Vårdgivaren har inte informerats om att detta kan ske och ifrågasätter det. Vårdgivaren har informerat alla anställda om händelsen och en ny rutin för hantering av apodos är under utarbetning. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04885</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Blindtarmsinflammation åtgärdades inte i tid så blindtarmen sprack</p> <p>En man sökte vård på närakutmottagningen flera dagar i rad för diarré och magsmärta. Varje gång avfärdades hans problem med att han ätit för stark mat. En dag hade han så svåra smärtor och sökte vård på nytt. Nu kunde man konstatera att blindtarmen hade spruckit. Mannen menar att om man hade undersökt honom ordentligt och sett att han hade blindtarmsinflammation kunde han ha fått antibiotika och det hade kanske botats. Nu hann blindtarmen spricka vilket orsakade att han behövde en operation med fem dagars ineliggande vård på sjukhuset för att kunna få antibiotika i rakt in i blodomloppet.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beskrev att när mannen sökte vård hade han haft ont i nedre delen av buken sedan några timmar. Hans allmäntillstånd var opåverkat och det fanns en misstanke om att besvären berodde på vad han ätit dagen innan. Rådet som gavs var att han skulle återkomma till närakutmottagningen senare samma dag om inte hans tillstånd förbättrades. Om man har en misstänkt blindtarmsinflammation men är opåverkad och utan feber behöver man i många fall inte skickas till sjukhus direkt utan man kan gå hem med rådet att söka akut igen om man blir sämre. Därför gavs mannen rådet att gå hem och återkomma om han inte blev bättre. Vårdgivaren beskrev dock att vid genomläsning av mannens skrivelse kan man tro att mannen uppfattat det annorlunda. Mannen hade väntat hemma torts att han faktiskt blev sämre med feber och mer smärta. Därför blev vårdgivaren fundersam över om kommunikationen fungerat. Läkaren hade uppfattat att han och mannen kommit överens om att mannen skulle återkomma samma dag och han inte blev bättre och mannen hade uppfattat det som att läkaren sagt att besvären berodde på maten han ätit och att saken var klar. Vårdgivaren betonade att kommunikation är oerhört viktig i verksamheten och i mannens fall verkar man ha brustit i detta. Avslutningsvis beklagade vårdgivaren att mannen drabbats av brusten blindtarm och att kommunikationen inte fungerat tillräckligt bra. Detta hade kunnat förhindras, menade vårdgivaren som var tacksam över att mannen tagit sig tid och återkopplat det inträffade till verksamheten. Mannen tog del av yttrandet och skrev att han inte sökte vård samma dag av olika orsaker. Dels för att han fick hög feber och sov större delen av dagen och natten eftersom han var mycket trött. Dels för att under rådande pandemi var han tveksam till om han skulle ut och åka i kollektivtrafiken. Han var också osäker på om han skulle söka vård på nytt eftersom han inte tyckte att han blivit omhändertagen på närakutmottagningen. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04954</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Saknas journaldokumentation från besök på närakutmottagning</p> <p>En kvinna sökte en närakut då hon misstänkte att hon fått blodpropp i benet. Nu har hon uppmärksammat att det saknas journaldokumentation från besöket. Den patientansvarige läkaren gjorde en mycket hastig undersökning och gav lugnande besked, men kvinnan tog själv kontakt med annan vårdgivare några dagar senare och fick behandling för blodpropp.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att det inte finns någon som helst journaldokumentation från besöket. Detta är mycket allvarligt och har lyfts till den patientansvarige läkaren och vid möte med samtlig personal. Patienten är mycket besviken då hon fått avslag på sin skadeanmälan till patientförsäkringen med hänvisning till att det saknas journaldokumentation. Ärendet avslutas i överenskommelse.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04971</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Arrogant läkare gav ingen återkoppling</p> <p>En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har varit arrogant och ointresserad av hennes besvär. Läkaren anser att hennes somatiska besvär beror på psykiska tillståndet. Till slut gjorde läkaren en lätt undersökning och provtagning men efter två månader har han fortfarande inte gett någon återkoppling till kvinnan. Hon önskar att vårdcentralen har tydliga rutiner för hur länge det ska dröja innan en läkare ska lämna provsvar.</p> <p>Åtgärd: I ett svar har vårdgivaren beklagat att patienten inte var nöjd med läkarens bemötande. Läkaren minns inte om han var ointresserad eller oengagerad vid besöket. Naturligtvis har alla patienter oavsett besvär rätt till ett gott bemötande. Patienten fick besked av läkaren att provsvaret var utan anmärkning. Att provsvaret blev försenat kunde bero på sommarsemester vilket man har beklagat. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177 Primärvård V2009-04981</p> <p>Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Feldiagnosticerad vid husläkarjour</p> <p>En kvinna anmäler att hon blev feldiagnosticerad med diagnosen skabb vid en husläkarjour vilket ledde till att hon fick fel läkemedel.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades den tveksamma bedömning som läkaren gjorde. Journalen har granskats och man har återkopplat till läkaren att skabb bedöms som en osannolik diagnos vid de statusfynd som beskrivits och att skabbdjur bör påvisas innan man inleder behandling med det aktuella skabbläkemedlet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2009-05112</p> <p>Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Bristfällig kommunikation och undersökning</p> <p>En kvinna anser att en läkare vid en vårdcentral inte har lyssnat på och nonchalerat hennes besvär och smärtor samt varit otrevlig i kontakt med henne. Läkaren nekade henne remiss för undersökning samt ett läkemedel som kvinnan hade önskat. Läkaren hade också utan hennes samtycke gått in och läst vilka övriga mediciner kvinnan hade hämtat ut.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren beklagat att patienten inte tyckt att bemötandet var gott. Mottagningen försöker kontinuerligt att förbättra den så kallade terapeutiska alliansen mellan patient och vårdpersonal. Utifrån journalgenomgången har behandlingen varit adekvat. Om behandlingen inte skulle visa sig vara tillräckligt skulle läkaren fortsätta med ytterligare undersökning vilket patienten informerades om. Patienten har framfört att svaret var mycket vagt. Hon har inte fått något svar om varför läkaren forskat i hennes tidigare medicinering. Det var kränkande att läkaren ifrågasatte hennes begäran om ett intyg. Det kostar att göra röntgen konstaterade läkaren när hon bad om intyget. Hon vill inte träffa läkaren igen. Hon önskar att hennes synpunkter framförs till vårdgivaren i samband med avslutsbrev. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2009-05137</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling</p>	<p>Utebliven somatisk vård på grund av läkarens bristfälliga kunskaper inom psykiatri</p> <p>En kvinna som hade sökt vård för sina somatiska besvär blev vid upprepade tillfällen påmind om sina psykiatriska besvär av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren undrade bland annat om kvinnan utifrån sin psykiatriska diagnos verkligen borde utbildas. Hon anser att den typen av bemötande är tyvärr vanligt mot patienter med psykisk ohälsa. Primärvårdsläkaren borde undervisas kring psykisk ohälsa, tillägger hon.</p> <p>Åtgärd: ett svar från vårdgivaren har inkommit där man beklagat att konsultationen uppfattats av patienten på det viset. Patienten sökte för en svärbegriplig viktuppgång trots enligt henne en rätt normal kosthållning. För läkaren var givet att ställa frågor och titta på patientens bakgrund när det gäller sjukdomar och kost samt medicinering för att kunna bilda sig en helhetsuppfattning. Att veta om den psykiatriska bakgrunden är en självklarhet för att kunna hjälpa till på bästa möjliga sätt samt minska risken för självdestruktiva handlingar. I det aktuella fallet verkade patienten att sakna insikt om alternativa orsaker till viktuppgången mer än hennes egen förklaringsmodell. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2009-05206</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården</p>	<p>Har inte fått boka tid hos läkare</p> <p>Patienten har träffat två fysioterapeuter vid vårdcentralen. Dessa har bedömt att patienten behöver boka en tid hos en läkare för att få ett läkarintyg. Men vårdcentralen har av någon anledning ännu inte medverkat till att boka in patienten för sådant besök. Patienten har sökt vårdcentralen i detta ärende, att boka läkartid, men blivit nekad.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att påståendet att patienten nekats vård inte stämde. Inte heller stämde påståendet att patienten inte blivit uppringd av vårdgivaren. Enligt detta svar har patienten under en period av sex veckor haft ett flertal kontakter med vårdgivaren. Läkaren bedömde att det inte fanns underlag för att upprätta ett sådant intyg som patienten efterfrågade. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05227</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Missad diagnos på litet barn</p> <p>Ett litet barn ramlade och slog i armbågen, detta har hänt tidigare. Mamman åkte med honom till en närakut där de inte ville lyssna till mammans berättelse utan sände barnet till röntgenundersökningar. Mamman fick lugnande besked trots att barnet hade väldigt ont. Senare på kvällen blev smärtan värre och vid besök på en barnakutmottagning ställdes korrekt diagnos och armen drogs i rätt läge. Mamman är besviken över att man inte ville lyssna på henne, denna typ av händelse när underarmsben glider ur led syns inte vid vanlig röntgenundersökning vilket läkare borde vetat.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs information om att den kända diagnosen inte är vanlig då barnet faller, mera när någon drar barnet i armen därav misstanke om fraktur istället. Mammans misstankar om diagnosen var korrekta och det blev ett utdraget förlopp innan underarmen kunde dras i rätt läge igen. Att mamman kände sig ifrågasatt beklagades, händelsen har återkopplats till patientansvarig läkare. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05233</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Nekad läkarbesök på vårdcentral</p> <p>En ung kvinna med halsont och smärta i öronen önskade en läkartid på vårdcentralen. Hon nekades dock detta av sjuksköterskan som tog emot hennes telefonsamtal, kvinnan fick veta att hon kunde ha covid-19 och råddes att stanna hemma, själv var hon säker på att hon hade bihåleinflammation.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att sjuksköterskan gett sedvanliga råd och rekommenderat patienten att avvakta och återkomma nästa dag när hon kontaktade vårdcentralen. Patienten hade återkommit fyra dagar senare för samma besvär och fått adekvat behandling av läkare. Vårdgivaren beklagade patientens upplevelse av vårdkontakten men konstaterade att det inte skett någon medicinsk avvikelse. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05327</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Bristfällig valfrihet samt utebliven behandling</p> <p>En man nekades läkarbesök av en sjuksköterska vid en vårdcentral dels på grund av att han inte var listad där dels för att han bedömde att vårdcentralen inte kunde göra något åt att han tappade hår och hade fått fläckar.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit från vårdgivaren som framför att patienter inom Region Stockholm skall vända sig till sin vårdcentral där de är listade för att söka planerad vård icke akutvård. Patienten hade inte en akut åkomma som kräver akutvård. Vid den tidpunkten patienten ringde till vårdcentralen var han listad på en annan vårdenhet. Mottagningen får inte lista patienter på egen hand. Patienten måste lista sig aktivt manuellt via officiell listningsblankett eller elektroniskt. Man har också bifogat det svar som mottagningen tidigare skickat till patienten via epostmeddelande där man informerat att patientens synpunkter om bemötande har återkopplats till berörd person samt övrig personal. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05342</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Fick fraktur i foten, detta upptäcktes inte vid röntgenundersökning</p> <p>En kvinna hoppade från en höjd ner på foten som smärtade kraftigt. Åkte senare till en närakut där röntgenundersökning gjordes, men hon fick lugnande besked. Senare visade det sig att en fraktur kunnat skönjas redan på de första bilderna, men det var flera månader senare hon fick fraktur konstaterad och tvingades till operation för att foten skulle läka.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades händelsen. Så tidigt efter en mindre skada kan det vara svårt att finna fraktur vid röntgenundersökning, men händelsen är återkopplad till röntgenavdelningen med förslag om att eftergranska bilderna för lärande. Patienten är nöjd med svaret och ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2009-05349</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Ifrågasätter bedömning på vårdcentral</p> <p>En kvinna skadade foten i ett fall och sökte därefter vård på en vårdcentral. Läkare på vårdcentralen bedömde att kvinnan skulle vila och återkomma vid behov. Kvinnan återkom till vårdcentralen vid ytterligare två tillfällen då foten var fortsatt svullen. Läkare upprepade då att ingen specialistvårdsremiss inte behöver skickas. Kvinnan sökte då vård på annat håll och det framkom att hon hade en fraktur i foten. Kvinnan ifrågasätter att ingen remiss skickades.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Det framkommer i svaret att vårdgivaren avvaktade med att skicka en remiss till specialistvård eftersom att det fanns ett röntgenutlåtande från en närläkare som nyligen hade fastslagit att inga skelettskador förelåg. Därför tolkades patientens smärta inledningsvis som en mjukdelsskada. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2009-05391</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p> <p>Vård och behandling Diagnos</p>	<p>Utebliven testning för könssjukdomar, fördröjd diagnos</p> <p>En man hade symtom på en könssjukdom och bad sin husläkare att ordna test för detta. Tester för urinvägsinfektion var dock det enda som testades. En vecka därpå såg patienten till att vårdcentralen testade för könssjukdomar. Ett självtest han köpt visade att han hade en könssjukdom och det ledde till att husläkaren skrev ut antibiotika. Smittspårning har dock inte påbörjats än och mannen är orolig för att smittan sprids i samhället.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten sökt för besvär med att kissa och urinprov togs. När provsvaret kom tre dagar därpå och inga bakterier kunnat påvisas beställdes en odling för klamydia och var i kontakt med patienten. Sex dagar därpå ringde patienten vårdgivaren när han fått positiv klamydiasvar på ett självtest som han köpt. Sex dagar därpå kom det positiva svaret på vårdens egna odling och dagen därpå remitterades patienten för smittspårning. Patienten har tagit del av yttrandet men inte återkommit med synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2009-05442</p> <p>Ekonomi Patientavgifter</p>	<p>Ifrågasätter faktura för uteblivet besök</p> <p>En kvinna uppger att hon har blivit bokad för en tid på en vårdcentral utan att själv ha begärt detta. Kvinnan ifrågasätter att hon nu har fått en faktura för ett uteblivet besök. Vidare ifrågasätter kvinnan att hon inte fick tala med verksamhetschefen på vårdcentralen då hon önskade detta.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren uppger att kvinnan har ringt och begärt en tid på vårdcentralen och blivit inbokad på en tid senare samma dag. Detta bekräftades också genom ett sms som vårdcentralen skickade till patienten. Vidare lyfter vårdgivaren att det inte framkom i samtal med patienten att hon hade önskat tala med verksamhetschefen.</p>
<p>1177 Primärvård V2009-05470</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Fick fel medicin utskrivet</p> <p>En kvinna som önskade receptförnyelse av sina läkemedel vid en vårdcentral ringde vårdcentralen angående detta. Eftersom kvinnan var sjuk hämtade en närstående därefter ut medicinerna på apoteket. Det visade sig att kvinnan fått fel läkemedel utskrivet, med en mycket högre dos än den hon har och som inte ingår i högkostnadsskyddet. Kvinnan menar att läkarens slarv och nonchalans kunde ha varit mycket farligt om hon inte upptäckt detta själv.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som menade att det var beklagligt att denna situation uppstått. Anledningen tycktes i grunden ha varit att det i läkemedelsjournalen fanns ordinationer på flera olika styrkor på den aktuella medicineringen. Patienten ordinarie läkare var tyvärr inte på plats varför ärendet hamnade hos annan läkare. Det framgick inte i den initiala bokningen vilken styrka det gällde varför recept blev utskrivet på en styrka som inte överensstämde med det patienten normalt står på. Detta var ingen ursäkt till det inträffade men en sannolik förklaring. Rutinerna kring receptförnyelse hade diskuterats och kommer återkommande att beröras även framöver för att undvika att en liknande händelse inträffar igen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört sitt missnöje med detta och inkommit med synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2009-05535</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Arg receptionist</p> <p>En kvinna som ville ändra sin besökstid vid en vårdcentral har synpunkter på att en receptionist tog bort hennes besökstid utan att ersätta det med något nytt. Hon är också kritisk till receptionistens bemötande som alltid är arg när hon har ringt till vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit där vårdgivaren framfört att det inte finns någon journalanteckning om det som patienten skrivit i sitt klagomål. Patienten har enbart haft ett läkarbesök vid mottagningen. Mottagningen har inte heller någon receptionist som brukar vara arg och otrevlig. Inte heller någon receptionist med det namn som patienten har uppgett. Man undrar om det kan vara så att patienten träffat en annan mottagning i samma byggnad som vårdcentralen. Om detta ärende gäller vårdcentralen eller någon receptionist på vårdcentralen, ber vårdgivaren om ursäkt för. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-05705</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristfällig kommunikation</p> <p>En man framför att han har blivit dåligt bemött av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren har nonchalerat att patienten hade smärtor samt konstaterat att han fick skylla sig själv då han haft missbruksproblematik. Han undrar om läkaren kommer att sjukskriva honom eller inte.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren framfört att patienten inte haft någon kontakt med denna mottagning. Vårdgivaren kan däremot se att patienten har varit i kontakt med tre andra mottagningar i närheten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-05769</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Otrevligt bemötande och bristfällig undersökning</p> <p>En kvinna med mycket smärtor fick ett dåligt bemötande av en sjuksköterska vid en närukutmottagning. Sjuksköterskan ifrågasatte varför hon kom dit med en ambulans och var så ovänligt så att kvinnan började gråta. Hon fick information om att proven inte visade något och hon skickades hem utan någon åtgärd. Kvinnan fick smärtor dagen efter och åkte till en vårdcentral som tog adekvata prover som visade att hon bland annat hade infektion. Hon fick medicinering för både infektion och smärtan.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten utan få något svar. Då patienten trots upprepade kontaktförsök samt uppmaning att återkomma, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-05775</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande tillgänglighet vid vårdcentral</p> <p>En man ifrågasätter tillgängligheten vid en vårdcentral. Har även synpunkter på en bemötandet från en läkare vid vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06013</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Bruten sekretess</p> <p>En kvinna är stark kritisk till att personal vid en vårdcentral har kontaktat hennes mor för att avboka ett besök som kvinnan hade hos en psykolog. Hon anser att vårdcentralen har brutit sekretessen.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patientens utan att få svar. Förvaltningen har skrivit till henne och uppmanat henne att återkomma till förvaltningen. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>1177 Primärvård V2010-06017</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Utebliven undersökning samt bristfällig respekt för patient</p> <p>En läkare vid en vårdcentral ansåg inte att det fanns något att göra för patientens besvär och uppmanade honom att åka hem. Han åkte till en närakutmottagning och undersöktes samt remitterades till en specialismottagning som omhändertog honom. Han har bytt vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren beklagat att man inte lyckats att förmedla budskapet till att patientens blödning i ögat var normalt och inte allvarligt. Man har efter besöket skickat en beskrivning av problematiken till patienten med förhoppningen att han inte ska vara orolig. Blödningen försvinner efter ett par veckor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06139</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Ekonomi</p> <p>Ersättningsanspråk, garantier</p>	<p>Bristfällig undersökning och kommunikationssvårigheter</p> <p>En kvinna från ett land utanför EU, som inte fått svenskt personnummer ännu, hade svår migrän och uppsökte närakutmottagning. När hon inte kunde betala var hon tvungen att vänta utanför närakuten i fyra timmar innan hennes närstående kunde komma dit med pengar. Läkaren hon träffade hade stora svårigheter att prata engelska och den närstående menar att kvinnan inte fick någon som helst undersökning eller vård och vill ha pengarna tillbaka, 1 800 kronor.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse därefter inte inkommit till förvaltningen avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06173</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ifrågasätter bemötande av läkare</p> <p>En kvinna ifrågasätter bemötande från en läkare. Anser att läkaren undersökte henne på ett hänsynslöst sätt som orsakade henne skada.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas sedan händelsen har inträffat i en annan region.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06289</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Resursbrist, inställd åtgärd</p>	<p>Bristande tillgänglighet på vårdcentral</p> <p>En kvinna uppger att hon har remitterats till en vårdcentral akut för att få sömnmedicin utskrivna. Kvinnan ifrågasätter att en tid bokades in en vecka fram i tiden, denna tid avbokades sedan även med kort varsel.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06365</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Elakt bemötande och bristande utredning</p> <p>En kvinna upplevde att en läkare på vårdcentralen uttryckte sig elakt och förminskande rörande hennes besvär och att hans beteende är respektlöst och manipulativt. Hon har också synpunkter på att hon inte blir ordentligt utredd.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten därefter inte återkommit avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06370</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p>	<p>Nekad provtagning för covid-19</p> <p>En vårdcentral nekade en äldre kvinna provtagning för covid-19. Rådgivningen via 1177 hänvisar till att det är vårdcentralen som ska hjälpa kvinnan att få sitt test om hon inte har de tekniska förutsättningarna för att boka testet själv. Kvinnan bor med en smittad person och mår inte bra. Anhörig ser gärna hembesök från vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: I samtal med ombudet framkommer att hen har varit i kontakt med verksamhetschefen som menar att de borde ha hjälpt kvinnan med provtagningen. Hon kommer att ta upp detta i personalgruppen. Kvinnan kommer att få hembesök för vård och ev. behandling och i och med det provtagning för covid-19-infektion. Ombudet är nöjd.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06375</p> <p>Vård och behandling</p>	<p>Missnöjd med vård på närukut</p> <p>Kvinnas som blev uppmanad att kontakta vården, ifall svullnad eller smärta skulle uppstå efter ett tandläkarbesök. Då detta inträffade besökte hon en närukut, men läkaren bedömde att en antibiotikakur inte var nödvändig.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06402</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Nonchalant och likgiltigt bemötande från läkare på vårdcentral</p> <p>Man som har synpunkter på sitt besök på vårdcentral. Patienten upplevde nonchalans och likgiltighet från läkaren, samt att blodprover inte togs vid besöket, då han tidigare behandlats för sepsis. Patienten har även synpunkter på att vid läkares ledighet, ska någon annan läkare ta vid för det kan vara livsviktigt.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06403</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Svårigheter att hitta vårdcentral i annan region</p> <p>En kvinna är besviken över svårigheterna att på 1177 hitta öppen vård i annan region.</p> <p>Åtgärd: Undertecknad lotsar kvinnan via 1177 till att byta region och få möjlighet att söka bland de vårdcentraler som finns inom aktuell region. Hon vill också få information om hur man kan skriva en egenremiss, information finns på 1177. Hon är nöjd med informationen och ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06443</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Olämplig kommentar av barnmorska</p> <p>Ombud som har synpunkter på besöket hos en barnavårdcentral. Då sonen ligger lite under kurvan gällande vikt, kallade barnmorskan pojken för "räkan". Modern tog väldigt illa vid sig då hon fick höra detta, menar att man kallar inte överviktiga barn för "floodhäst".</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06480</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Gick inte att kontakta mottagning för ombokning av tid</p> <p>En kvinna blev kallad till cellprovtagning men försökte kontakta mottagningen för att avboka tiden och få en ny tid. Det gick inte att komma fram till mottagningen eller på något sätt få kontakt med dem.</p> <p>Åtgärd: Patienten har via e-post hört av sig och har fått svar på sin fråga och ärendet kan därmed avslutas i befintligt skick.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06487</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Otrevlig gynekolog</p> <p>Kvinnas som besökte gynekolog för att utesluta hormonella problem. Kvinnan uppger att gynekologen skrek och undrade vad hon gjorde där. Kvinnan försökte förklara sin besvär och när det blev dags för undersökning avstod kvinnan, då hon inte ville bli undersökt av någon som stått och skrikit på henne.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2011-06489</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling</p>	<p>Läkare utan empati och förståelse på vårdcentral</p> <p>Patient som upplever att läkaren på vårdcentralen saknar empati och förståelse, läkaren skriver heller inte remiss. Patienten uppger att läkaren kallar honom för krävande, och att han är en patient som inte passar honom. Patienten mår väldigt dåligt över detta bemötande.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06519</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling</p>	<p>Läkare tog inte patients upplevda symptom på allvar</p> <p>Patient som sökte vård på vårdcentral på grund av depression. Kvinnan kände sig kränkt då hon upplevde att läkaren jämförde hennes symptom som vid ägglossning, då man kan bli känslig. Kvinnan upplevde att läkaren inte tog problemet på allvar.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06524</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Svårigheter att beställa hemtest själv</p> <p>Patient som har önskemål om att vårdcentralen kunde hjälpa till med bokning av provtagning avseende covid-19.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06525</p> <p>Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Resultat Resultat</p>	<p>Biverkningar av medicinering</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hennes vuxna dotter med funktionsnedsättning har fått starka biverkningar av medicinering utskrivna av en läkare vid en husläkarmottagning. Läkaren har också ansökt om en förvaltare för dottern utan att ha träffat henne. Kvinnan har också varit i kontakt med ansvarig chef samt anmält händelserna till Inspektionen för vård och omsorg.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat kvinnan som informerat att hon överklagat behovet av förvaltaren. Under denna vecka ska ett beslut inkomma från tingsrätten och sannolikt kommer förvaltaren avsättas och i stället kommer patientens syster att utses som förvaltare eller god man. Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06552</p> <p>Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd</p>	<p>Ifrågasätter bemötande på vårdcentral</p> <p>En kvinna har besökt en vårdcentral för att vaccinera sig. Enligt kvinnan fick hon vänta över en timme och fick sedan meddelande att vårdcentralen inte kan erbjuda vaccinationen. Kvinnan ifrågasätter att hon inte fick denna information direkt.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06557</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat</p>	<p>Provsvar kommit bort</p> <p>En patient har tagit ett hem-test för covid-19 men har inte fått svar trots att det gått flera veckor.</p> <p>Åtgärd: Efter kontakt med patienten som nu är frisk och har gjort ett antikroppstest kan ärendet avslutas. Patienten har inte scannat in sin QR-kod men har ett provtagningsnummer. Patienten får telefonnummer till 1177 teknisk support för eventuell spårning av provsvaret. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.</p>

<p>1177 Primärvård V2011-06567</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande bemötande av vårdpersonal</p> <p>Kvinna som har synpunkter på bristen av gott bemötande av vårdpersonal på en röntgen. Då kvinnan själv arbetar inom vården vet hon att patienten ska vara i fokus, och inte fredagsmyset på kvällen. Kvinnan föreslår onlinekurser i bemötande och patient i fokus.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06590</p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p>	<p>Bristfällig tillgänglighet samt behandling</p> <p>En man kontaktade sin vårdcentral för att boka ett läkarbesök men i stället fick han ett videosamtal från en läkare på nätet som inte hade möjlighet att remittera honom utan fysisk undersökning. Mannen kontaktade vårdcentralen för nytt besök men då skickade vårdcentralen en extern läkare för hembesök som inte heller hade möjlighet att remittera honom vidare. När han kontaktade vårdcentralen för tredje gången fick han ett läkarbesök på plats och blev remitterad för vidare undersökning. Nu har det gått en tid men han har fortfarande inte fått något besked av sin husläkare. Vårdcentralen har hänvisat honom till en akutmottagning om han inte mår bra. Han anser att vårdcentralen är ansvarslös som inte ger honom vård och behandling.</p> <p>Åtgärd: patienten har berättat att läkaren har ringt honom och undrat varför patienten inte svarade i telefon vid avtalad tid. Han har berättat för läkaren att han inte har haft någon avtalad tid. Läkaren ska ringa honom nästa vecka igen för att gå igenom hans undersökning och behandling. Den aktuella frågan är för tillfället löst. Han har också skickat sina synpunkter direkt till ansvarig chef. Kommer överens att förvaltningen skickar hans synpunkter till vårdgivaren enbart för kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06607</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Ombud missnöjd över att läkare inte skickat remiss</p> <p>Ombud som upplever att hennes dotter inte fått den vård hon har rätt till. Ombudet har synpunkter på att läkaren inte har skickat en remiss till ÖNH, då dottern blöder från näsan stundtals.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06623</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Ingen leverans efter beställning av hemtest</p> <p>Patient som uppger att hemtest för covid-19 beställts, men att hon fortfarande inte mottagit någon leverans.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06667</p> <p>Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Ofullständig behandling i väntan på blockad</p> <p>En äldre kvinna väntar på blockad på akutsjukhus på grund av spinal stenosis. Hon har väntat i åtta månader. Vårdcentralen hjälper henne med mediciner. Det är dock inte tillräckligt då hon på grund av smärta inte klarar av att gå. Kvinnan upplever sig fången i sitt hem och har börjat tappa livslusten.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06671</p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p>	<p>Går ej att beställa hemtest avseende covid-19</p> <p>Patient som har synpunkter på att det inte går att beställa hemtest avseende covid-19 via appen, då sidan ligger nere.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2011-06676</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Dåligt bemötande hos kurator</p> <p>Man som sökte hjälp hos kurator på vårdcentral på grund av hans dödsångest. Mannen uppger att han blev utskickad ur rummet efter tio minuter, med uppmaningen att han behöva sova mer. Mannen upplevde sig inte hörd och fick ingenting ut av samtalet.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06686</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Dålig återkoppling av läkare</p> <p>Kvinna som har synpunkter gällande återkoppling av läkare avseende provsvar. Vårdcentralen uppger att brev har skickats med information, men kvinnan har inte mottagit något. Hon uppger vidare att läkare inte ringer upp trots bokad telefontid.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06739</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Synpunkter på administrativ hantering på vårdcentral</p> <p>Patient som har synpunkter på att en vårdcentral endast skickat sms angående bokad tid. Patienten måste nu betala faktura för uteblivet besök.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06802</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Går inte att beställa hem-test för covid-19 till barn</p> <p>En kvinna med infektionssymtom bokade ett hem-test för covid-19 via appen Alltid-öppet. Hon försökte samtidigt att boka ett hem-test för sitt barn som är tolv år vilket inte gick. Kvinnan har inte bil och svårt att få någon som hämtar testet. Hon anser att det borde gå att beställa ett hem-test till sitt barn som har symtom och framför att hanteringen är dålig.</p> <p>Åtgärd: Ger information enligt 1177 vårdguiden: "För att beställa ett hemtest krävs BankId. För att få BankId måste man ha fyllt 13 år. Eftersom provtagaren identifiera sig med Bank-ID (och om du som förälder gör detta åt ditt barn som saknar Bank-ID) knyts provsvaret automatiskt till dig som är föräldern. Är det positivt, kommer till exempel Smittskydd följa upp dig, inte ditt barn. Det finns tre sätt att boka provtagning för ditt barn som är mellan 6 till 13 år. 1. För dig som har bil: boka tid på en drive-in-station via Alltid Öppet-appen och 1177.se. 2. Kontakta er vårdcentral och boka provtagning på ett provtagningsställe som vårdcentralen anvisar. 3. Boka tid och hämta upp ett provtagnings-set på ett laboratorium via Alltid Öppet-appen och 1177.se. Åk sen hem och ta provet på ditt barn och lämna därefter in provet på laboratoriet. Den som hämtar testet måste vara frisk. Sjuka barn kan inte följa med."</p> <p>Patienten är inte nöjd med svaret och anser att hanteringen är bristfällig. Synpunkterna är mottagna och finns nu registrerade på förvaltningen. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06807</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Ej hjälpt med andningssvårigheter på vårdcentral</p> <p>En kvinna besökte en vårdcentral med andningssvårigheter efter en allergisk reaktion och bad om hjälp. Personal förklarade då att alla var på lunch och bad kvinnan vänta för att se om de hade tid för henne senare. Kvinnan åkte senare till en akutmottagning där hon fick behandling. Kvinnan ifrågasätter att vårdcentralen inte tog hennes problem på allvar.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2011-06844</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande av receptionist</p> <p>Patient som har synpunkter på det dåliga bemötandet han fick av receptionisten på en vårdcentral. Det gällde frågan om tolk var bokad till läkarbesöket, detta fick enligt mannen receptionisten att bli arg och uppkäftig, då en tolk inte var bokad. Mannen önskar se att alla blir respekterade oavsett var man kommer ifrån eller hur man ser ut.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06849</p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p>	<p>Långa väntetider till vårdcentral</p> <p>Patient som har synpunkter på den vårdcentral där hon är listad, både vad gäller att beställa tid för influensavaccination samt bristen på tider i övrigt. Patienten blev hänvisad till att söka annan vårdgivare,</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06983</p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling</p>	<p>Dålig tillgänglighet till vård</p> <p>Kvinna som är missnöjd med tillgängligheten till vård. Kvinnan uppger att det är svårt att få en tid och hon blir bollad runt olika mottagningar, då ingen vill ta emot då hon eventuellt lider av lunginflammation/bronkit.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-07013</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Brist på vaccin mot influensa</p> <p>Patienten tillhörde riskgrupp men fick inte tillgång till influensavaccin, det var slut.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten, gav information om bristen på vaccin och hänvisade till 1177, vårdguiden. Patienten informerades om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten var missnöjd med detta och framförde att han ansåg att förvaltningen skulle utreda vidare och föra hans talan. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-07053</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Missad undersökning ledde till njurinflammation</p> <p>Kvinna som besökt flera olika husläkare på samma vårdcentral, då hon upplevde att ingen av dem tog hennes besvär på allvar. Den höga sänkan avfärdades med att hon hade ett stillasittande jobb bland annat. Till slut blev kvinnan remitterad, av en vikarie på vårdcentralen, det visade sig att kvinnan hade njurinflammation.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>