

Patientnämnden Ärendeförteckning

Avslutat datum: 2020-12-01 - 2020-12-31

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V1910-05955</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>Fraktur i fot uppmärksammades inte trots kraftig smärta</p> <p>En man stukade foten och åkte till närakutmottagning, efter röntgenundersökning fick han lugnande besked och foten lindades. Men smärtan och svullnaden kvarstod länge och mannen bekymrades över den bristande funktionen och kontaktade en vårdcentral för undersökning och bedömning. Husläkaren gav också lugnande besked, men efter en lång tid tjtade mannen till sig en magnetröntgenundersökning som visade en fraktur som fortfarande mer än ett år efter skadan inte hade läkts. Han är besviken över att hans symtom inte togs på allvar.</p> <p>Åtgärd: I svar från medicinskt ansvarig läkare beklagades att anmälaren inte varit nöjd med den medicinska handläggningen. Anmälarens symtom tolkades som stukning då röntgenundersökning inte gav några hållpunkter för skelettskada. Senare visade magnetröntgenundersökning ett mindre benfragment som kan förklara anmälarens besvär. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V1911-06643</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande uppföljning och information i samband med handskada</p> <p>En kvinna har sökt vård hos en arbetsterapeut efter handkirurgi. Kvinnan har under behandlingen upplevt att arbetsterapeuten inte har tagit hennes åsikter på allvar. Framförallt gällande hur mycket smärta hon har upplevt i handen då hon har utfört de övningar som arbetsterapeuten har ordinerat. Upplever nu att skadan bara har blivit värre då hon har tränat med så pass mycket smärta.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren påtalar att patientens synpunkter är en anledning för mottagningen att revidera de rutiner som finns för hur patienter informeras om sin behandling. Vikten av att information tas emot på ett korrekt sätt av patienter av avgörande enligt vårdgivaren som tackar för att patienten har lyft problematiken. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2001-00658</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Nervskada i armen efter vaccinering</p> <p>En kvinna skulle vaccineras mot influensa och lunginflammation. En spruta gavs i varje överarm. I den arm som vaccinationen mot lunginflammation gavs, uppstod sedan en nervskada. Kvinnan anser att sjuksköterskan som vaccinerade var oaktsam och skadade en nerv.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdgivaren framkom att de hade gjort en händelseanalys. Den nya verksamhetschefen hade granskat journaltexten och diskuterat med sjuksköterskan som hade vaccinerat kvinnan. Ingenting talade för att hon hade frångått medicinska rutiner. Likväl var det otvivelaktigt ett faktum att kvinnans besvär och lidande härrörde från själva vaccinationstillfället, vilket var oerhört beklagligt ansåg vårdgivaren. Kvinnan kallades till ett återbesök och efter undersökning av kvarvarande symtom konstaterades en viss förbättring men fortsatt rörelseinskränkning och smärta i axeln kvarstod. Kvinnan erbjöds en remittering till magnetkameraundersökning av armen samt ett återbesök till vårdgivaren för fortsatta åtgärder. Dessutom skulle verksamhetschefen ta upp kvinnans ärende på en arbetsplatsträff med genomgång av injektionsteknik. Kvinnan tog del av yttrandet och var nöjd med vårdgivarens bemötande och att man gjort en grundlig utredning av hennes ärende. Vidare tyckte också att det var bra att vårdgivaren tillstod att det hade begåtts ett felstick i samband med vaccineringen. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2002-00808</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Kränkande bemötande</p> <p>En kvinna besökte sin vårdcentral och fick ett kränkande bemötande av den läkare hon träffade. Hon kände sig så trakasserad av läkaren att hon fick panikångest och började gråta. Denne ska då ha sagt att hon inte skulle tro att han skulle ändra sin bedömning bara för att hon grät. Anmälaren kände sig pressad och upplevde att hon inte fick möjlighet att berätta om sina besvär och aktuell situation eftersom läkaren gav detta bemötande. Hon försämrades i sitt mående av händelsen.</p> <p>Åtgärd: Medicinskt ansvarig läkare skriver i ett yttrande att ansvarig läkares bedömning var att det inte fanns indikation för en förlängd sjukskrivning för kvinnan så en gradvis återgång i arbete föreslogs. Vårdgivaren beklagar att kvinnan känt sig illa behandlad och inte lyssnad till men uppger att en läkares uppgift är att göra en bedömning samt förmedla det på ett professionellt sätt till patienten och med empati. Kvinnan har tagit del av yttrandet men inte hörts av. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2002-01389</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ingen undersökning, brister i bemötande</p> <p>Anmälaren var i behov av akut vård. Hon ringde SOS Alarm. Anmälaren blev tillfrågad om akutläkare skulle komma till anmälarens bostad. Anmälaren svarade att hon önskade det. När läkaren anlände uppvisade denne en negativ attityd, enligt anmälaren. Läkaren genomförde ingen undersökning, läkaren hänvisade anmälaren till att ringa efter ambulans och lämnade bostaden.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren bedömer att jourläkaren omhändertagit patienten i enlighet med vårdgivarens rutiner och i enlighet med beprövad erfarenhet. Enligt yttrandet beställde jourläkaren ambulansen fem minuter efter sin ankomst till patientens bostad och efter att ha undersökt patienten. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2003-01858</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande bemötande och nekad sjukskrivning</p> <p>En kvinna med diagnosen ME upplever sig bristande bemött av en husläkare som inte var inläst på hennes diagnos. Läkaren gav helt felaktiga råd och nekade henne sjukskrivning.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare framkommer en ursäkt att hon inte lyckats ge bästa stöd och vård. Hon menar dock att sjukskrivning inte diskuterades och att hon hänvisade till sjukgymnast som jobbar med stress och psykisk ohälsa. Patienten är nöjd med yttandet, trots att hon anser att det i högsta grad är en efterkonstruktion. I samtalet hänvisade läkaren till gymmet och mer hård träning, inte alls som i yttrandet där hon skriver att det är viktigt att hålla igen med träning. Detta tolkar hon som att läkaren har läst på om ME och därmed troligtvis har större förståelse för andra patienter med ME i framtiden, vilket patienten är glad för. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2004-02371</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Vägras kopia på journal</p> <p>Patienten förvägras kopia på sin journal utan vidare motivering.</p> <p>Åtgärd: I svar uppgav vårdgivaren att den vid tre tillfällen skickat journalen till Skatteverket, men att patienten inte hämtat ut journalen från skatteverket, att journalerna har kommit tillbaka till vårdcentralen då patienten ej hämtat ut dessa. Av svaret framgick att journalerna för patienten finns tillgängliga på vårdcentralen. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2004-02562</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Fel diagnos, försumlighet</p> <p>Enligt närstående ställde läkare vid primärvården fel diagnos och var försumlig i undersökning och remitteringen.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten besökte vårdcentralen för smärta i en fot och i händerna. Remiss till ortoped upprättades. Från ortoped kom svar om att patienten tidigare lidit av polio och en rekommendation om att vårdcentralen även borde remittera patienten till undersökning av ryggen med röntgen. Tyvärr uppmärksammades inte detta av remitterande läkare. Senare visade undersökningar av annan vårdgivare att patienten led av ALS. Ombudet tog del av svaret och framförde bland annat att patienten tillsammans med närstående sökte hjälp ett flertal gånger vid vårdcentralen. Utredningen av patientens sviktande hälsa skulle tidigare ha initierats av vårdcentralen. Det fanns flera brister och fel i journalföringen. Ombudet avsåg att vända sig till annan myndighet. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03117</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Utebliven behandling och felaktig medicinering</p> <p>En kvinna framför att en läkare på en vårdcentral inte har gett behandling till hennes äldre mor som fallit och skadat sig. Läkaren har inte heller förnyat moderns medicinering som annan läkare på ett sjukhus hade förskrivit. När dottern ifrågasatte utebliven behandling och bristfällig medicinering har hon fått svaret att vårdcentralen skulle göra en internutredning.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit från vårdgivaren som hävdar att patienten haft nästan samma vårdpersonal som gett henne hemsjukvård. Kontakten med patienten och hemtjänstpersonal har upplevts som fungerande tills hennes hälsa försämrades och hennes anhörig blev talesman. Den anhörige och vårdpersonal har inte alltid haft samsyn på den vård vårdgivaren försökt ge patienten. Verksamhetschefen har själv träffat den anhörige på ett möte men tyvärr nådde man inte fram till något resultat. Vårdgivaren har använt sig av olika kanaler för att kommunicera med hemtjänsten om patienten. Personalen har försökt hitta allians med den anhörige men det visat sig att ombudet tenderat mer på att ha konflikt än att söka stöd. Av det skälet har distriktsköterskan av arbetsmiljöskäl byts ut vilket påverkat kontinuiteten för patienten. Utifrån denna situation tror man tyvärr inte att det finns någon lösning på denna onödiga, konfliktfyllda relation då den anhörige önskat sig en extern prövning av ärendet. Ombudet anser att den ansvarige inte har svarat på hennes frågor utan i stället vänt allting mot henne som person. Hon känner sig angripen och anser att man som anhörig borde ha rätt att ifrågasätta vården och ändå få ett tydligt och sakligt svar. Mottagningen har inte visat någon respons på till exempel när hennes mor hade gått ner 20 kilo i vikt. Det viktigaste saken enligt ombudet är mottagningens rutiner när det gäller fall i hemmet. I övrigt anser ombudet att moderns vård har förbättrats. Kommer överens att hennes synpunkter för kännedom delges vårdgivaren i samband med avslutsbrev. Ombudet har informerats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03432</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Felaktig bedömning av barn vid närakut</p> <p>En förälder har synpunkter på en läkares bedömning vid en närakut. Denne bedömde att barnets fraktur i ett finger kunde gipsas och att de själva kunde ta bort gipset efter några veckor. Det blev komplikationer och de uppsökte ånyo närakuten. En annan läkare förklarade då att de alltid ska remittera barn med frakturer till barnortopedin, vilket inte gjordes i det aktuella fallet. De blev tillslut remitterade till kirurgisk specialistvård och fick höra att barnet inte borde ha gipsats utan att en operation i det initiala skedet hade varit en mer adekvat åtgärd. Frakturen hade läkt felaktigt och barnets finger kommer inte bli helt återställd efter den nu inplanerade operationen.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att handläggningen inte blivit korrekt och att en internutredning kommer att göras i detta ärendet. I journalen saknas viktiga undersökningsuppgifter som ska avgöra behandlingsmetod. Vårdgivaren har tydliga handlägningsrutiner för alla typer av frakturer hos barn men av oklar anledning har inte dessa följts. Även röntgenutlåtandet är bristfälligt. Personalen ska svara tydligt och korrekt på alla frågor som kan uppkomma i samband med besök på närakutmottagningen. Gällande inkomna remisser, remissvar och provsvar ska dessa kontrolleras och vid behov åtgärdas inom 24 timmar. En vårdskadeutredning kommer att göras med avseende på vårdskada. Vårdgivaren beklagar att handläggningen inte varit korrekt samt det som detta medfört för barnet med familj. Ombudet har tagit del av yttrandet och inväntar vårdskadeutredningen. I samråd med ombudet kan ärendet avslutas på förvaltningen.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03535</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Ifrågasätter att journal från läkare inte kan läsas på nätet</p> <p>En man ifrågasätter att han ej kan läsa journalanteckningar på nätet från sin anhöriga som bor på ett särskilt boende och får läkarbehandling där.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från aktuell vårdgivare som bemöter ombudets synpunkter. I svaret framgår att journalkopior alltid kan begäras ut på papper samt att verksamheten har initierat kontakt med 1177 för att undersöka anledningen till att journalerna inte syns där. Förvaltningen har även varit i kontakt med handläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Region Stockholm som förtydligat att det inte finns några krav på att läkarinsatser vid särskilda boende ska tillhandahålla jorntjänster på nätet. Ombudet har efter att ha tagit del av denna information inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutats.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03913</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Bristande utredning och bemötande av läkare via videomöte</p> <p>En kvinna hade problem med tryck över bröstet, andningsbesvär och hjärtklappning. Hon sökte hjälp på vårdcentralen och fick ett videomöte inbokat med en läkare. När kvinnan under videomötet förklarade sina besvär började läkaren ifrågasätta kvinnan. Kvinnan blev ledsen och förklarade att hon ville boka ett läkarbesök för undersökning av sina besvär. Läkaren svarade att hon själv tillhörde riskgrupp för covid-19-smitta och inte kunde ta emot några fysiska patientbesök. Videomötet avslutades sedan abrupt utan att läkaren bokade in ett läkarbesök för kvinnan hos någon kollega eller någon annan uppföljning. Den avbrutna läkarkontakten innebar även att kvinnan kom att sakna läkarintyg som underlag till Försäkringskassan.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd verksamhetschef genomfört samtal med personalen om det bristfälliga bemötandet. Bemötandefrågor kommer även att avhandlas vid kommande personalmöte. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03944</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande utredning och behandling på vårdcentral</p> <p>En kvinna har synpunkter på läkarens bristande utredning och behandling på vårdcentralen. Kvinnan tog blodprover som visade förhöjda värden, hon hade också besvär med en axel och även en benflisa som behövde opereras bort. Läkaren nonchalerade blodprovet och sa till kvinnan att hon kunde bada bastu mot axelbesvären. Benflisan ansåg dock läkaren att han kunde operera bort på plats, men kvinnan ville bli remitterad till en ortoped- eller kirurgmottagning för korrekt behandling. Kvinnan har frågor kring läkarens legitimation och ansvar. Har även frågor kring om hon måste betala för besöket.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren tydliggör att läkaren är legitimerad samt att vårdcentralen tar betalt utefter regionens riktlinjer. Vårdgivaren beskriver primärvårdens uppdrag i regionen samt det faktum att det alltid är behandlande läkare som har yttersta medicinska ansvaret. Vårdgivaren framför att det är beklagligt att patienten inte är nöjd med värden som har erbjudits samt att ansvarig läkare har informerats om synpunkterna. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-04076</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Missad cancer trots flertalet besök med symtom</p> <p>En kvinna med smärta och symtom sökte sin vårdcentral med oro för cancer. Hon avfärdades och inga vidare undersökningar gjordes. Hänvisning gjordes till sjukgymnast och kurator. Då smärtan tilltog och kvinnan sökte akut hittades cancer som inte längre var behandlingsbar. Dessutom saknar journalen anteckningar från besök.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten hos annan vårdgivare genomgick undersökning av levern med ultraljudsundersökning 2018 och att resultatet såg bra ut, den andra vårdgivaren avstod därför från vidare undersökningar. De symptom som patienten sökte för hos vårdgivaren som upprättat detta svar, en vårdcentral, var inte typiska för levercellscancer. Istället fokuserade man sig på njurarna. Undersökningar av njurarna påvisade inget avvikande. Enligt yttrandet har varje patientbesök dokumenterats i journalen. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04211</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Brister i valfrihet</p> <p>Närstående till patienten anser att vårdcentralen inte följer valfriheten då patienten nekas listning vid vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det var fel av personalen att neka patienten temporär listning och besök vid vårdcentralen. Personalens avsikt var dock att framföra att det skulle vara lämpligare för patienten att välja att lista sig vid en enhet nära bostaden. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04432</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande utredning, felaktig diagnos och behandling vid buksmärta</p> <p>En äldre man sökte akutmottagningen för buksmärta. Mannen har tidigare opererats för ljumskbräck och misstänkte själv att det var samma besvär denna gång. Läkaren ordinerade smärtstillande tabletter men ingen övrig behandling eller uppföljning. Tabletterna hjälpte inte och mannen fick allt svårare smärta. Efter några dagar ringde han 112 som skickade en ambulans som körde mannen till ett annat akutsjukhus. Där röntgade man hans buk och såg att mannen hade tarmvred. Mannen opererades akut och fick vårdas på sjukhus i en vecka.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren påpekar att mannens symptom var något ovanliga vilket ledde till att den bakomliggande orsaken inte upptäcktes på mottagningen. Detta kommer att lyftas med aktuell läkare samt med den medicinska ledningen på verksamhetsövergripande nivå för att utvärdera om en vårdskadeutredning ska inledas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04652</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Vårdcentral missade cancerdiagnos</p> <p>En man har under ett års tid sökt hjälp på vårdcentralen för ryggvärk. Läkarna har sagt att han har diskbräck och ingen speciell undersökning har gjorts för att utreda om det skulle vara något annat. Efter ett år av värk har mannen sökt akut hjälp på sjukhus där han blev inlagd och utredd ordentligt. Det visade sig att han har cancer i njuren som hunnit sprida sig till andra organ i hela kroppen. Mannen är mycket ledsen över att läkarna på vårdcentralen inte utrett honom ordentligt men hoppas nu att hans anmälan ska förhindra att andra patienter drabbas av liknande händelse.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med patienten som inte har återkommit med samtycke till att inhämta yttrande från berörd vårdgivare. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04669</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Udermålig undersökning på närakutmottagning, skada missades.</p> <p>En man blev skadad under en fotbollsmatch, han fick åka ambulans till närakut. Läkaren konstaterade att det inte var något allvarligt, och gav mannen receptfritt smärtlindrande läkemedel och han fick sedan åka hem. Remiss skickades vid ett senare tillfälle och mannen fick komma för röntgenundersökning där det visade sig att den bakre lårmuskeln hade släppt på tre ställen.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att man misstänkte fraktur och remitterade till undersökning med röntgenkamera, men genomförde en bristande manuell undersökning av musklerna i låret när fraktur inte var aktuellt. Detta gjorde att korrekt diagnos försenades. Patienten är besviken över att han inte remitterades vidare till magnetröntgenundersökning nu när det inte var möjligt att genomföra denna undersökning på närakuten. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05176</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Brist på valfrihet av husläkare</p> <p>En äldre kvinna önskade byta husläkare men nekades av vårdcentralen. Hon fick ingen förklaring till det av verksamhetschefen.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar distriktsläkaren att patienten inte är nöjd. Då det är många som vill byta läkare på en vårdcentral har mottagningen utarbetat en rutin för hur detta ska hanteras, patienten listas utifrån adress och en siffra i personnumret. Utifall en patient har fått byta vid ett tillfälle, efter godkännande av ledningsgruppen, nekas patienten vidare byten och hänvisas till att lista sig på annan mottagning. Detta för att ge bättre kontinuitet och bättre vård. Distriktsläkaren skriver vidare att hon gärna fortsätter att vara hennes husläkare och ska ge så god vård som möjligt. Patienten har tagit del av yttrandet och önskar tillägga avslutsskrivelsen att hon inte är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05241</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Ekonomi</p> <p>Ersättningsanspråk, garantier</p>	<p>Nekad att få betala kontant på vårdcentral</p> <p>En man har nekats att betala patientavgiften kontant på en vårdcentral. Vårdcentralen skickar istället en faktura vilket innebär en extra kostnad för patienten då hans bank tar ut avgift när räkningar ska betalas. Mannen undrar om vårdcentralen ersätter honom för detta och han tycker att sanktioner ska införas mot vårdgivare som nekar kontant betalning. Han vill inte byta vårdcentral eftersom den ligger nära hans hem.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som informerade om att den slutat att ta emot kontanter för två år sedan, för att minska rånrisken för personalen i receptionen och för att kontanthantering är mycket dyrt. Det kostar stora summor när vårdtransportföretag åker runt med kontanter, dessa pengar vill vårdgivaren istället lägga på god vård för patienterna. Under rådande pandemi var det inte heller aktuellt med hantering av kontanter på grund av smittspridningsrisken och därför kommer vårdcentralen inte att gå tillbaka till att hantera kontanter. Förvaltningen inhämtade också yttrande från hälso- och sjukvårdsförvaltningen, HSF, som redogjorde för att möjlighet till kontant betalning är ett krav enligt förfrågningsunderlaget för husläkarverksamhet. Med anledning av detta hade avtalshandläggare vid HSF kontaktat vårdgivaren och frågat om deras rutiner för kontant betalning samt påmint om avtalskravet gällande möjligheten till kontant betalning. Vårdgivaren hade då meddelat att det finns en rutin för hantering av kontant betalning på mottagningen om patienten inte kan tänka sig något av de övriga betalsätt som mottagningen erbjuder. Patienten har tagit del av bägge yttranden och ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05269</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Frågor om diagnos</p> <p>Patienten ställde sig frågande till diagnosticeringen av läkaren vid vårdcentralen. Diagnoserna omnämnde även psykiska problem. Patienten saknade förklaring till detta.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren valde diagnosen "Observation för andra misstänkta sjukdomar och beteendestörningar" utan att avse att patienten led av psykiska ohälsa eller avvikande beteende. Efter det att patienten tog kontakt med vårdgivaren med anledning av denna diagnos ändrades diagnosen till "Icke specificerade hudutslag". Verksamheten ska med anledning av detta ärende se över sina rutiner. Ärendet avslutas</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05406</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Fick faktura trots att kallelse inte kommit</p> <p>En kvinna fick ingen brevkallelse för läkarbesök men däremot en mycket sen påminnelse via sms från en vårdcentral. Hon uteblev från besöket på grund av att hon inte fått kallelsen och har informerats om att hon ska betala 400 kronor för detta.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som informerade om att den hade haft ett samtal med patienten och att fakturan var makulerad enligt önskemål. Patienten 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>V2010-05592</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Vårdcentral nekar bistå med kod för bokning av covid-19 test</p> <p>En snart myndig tonåring har infektionssymtom och skulle göra en test för covid-19. Då tonåringen inte är myndig och inte har en e-legitimation som gör att det går att gå in i appen Alltid öppet ringde ombudet till vårdcentralen som informerar att de inte kan vara behjälpliga med test eller kod för att boka test. Familjen har försökt på flera sätt att boka ett test men det går inte.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplevt sig bollad fram och tillbaka mellan vårdcentralen och 1177 vårdguiden gällande provtagning av covid-19. På grund av sjukdom i personalgruppen var det en timanställd sjuksköterska som tillfälligt svarade i telefonen och sjuksköterskan hade missat informationen om att vårdcentralen kan lämna ut beställningskoder för provtagning till de personer som inte har tekniska förutsättningar att beställa ett prov. Verksamheten rättade till informationsbristen och hade direktkontakt med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och fick nya koder samma dag. Vårdgivaren beklagar om patienten upplevt sig illa bemött. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05852</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Tilläts inte lista sig</p> <p>Patienten fick inte lista sig vid vårdcentralen. Patienten var för sjuk, var personalens förklaring.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat svar redogjorde vårdgivaren för vårdförloppet, bedömningar och remitteringar. Enligt svaret pågår vårdkontakten mellan patienten och vårdgivaren. Ombudet riktade kritik mot läkares ordinationer, bedömningar och diagnosställanden. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06138</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Nekas valfrihet</p> <p>Patienten fick inte lista sig vid vårdcentralen. Patienten var för sjuk, var personalens förklaring.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat kompletterande svar från vårdgivaren framgick att patienten var välkommen att lista sig vid vårdcentralen. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06475</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Bristande bemötande och felaktiga uppgifter i journalen</p> <p>En man blev illa bemött av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ställde irrelevanta frågor om bland annat hans nationalitet. Läkaren har antecknat felaktiga uppgifter i hans journal bland annat att han var kroniskt alkoholist. Han vill att uppgifterna ska tas bort från hans journal.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten och diskuterat ärendet. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Han har hänvisats till IVO för radering av journal efter att förvaltningen inhämtat ett svar åt honom. Patienten önskar inget svar via förvaltningen. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-04078</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Kunskap om psykiatrisk diagnos saknas</p> <p>En kvinna uppsökte en närakutmottagning på grund av buksmärta. Hon läste efteråt i journalen att läkaren skrivit om hennes psykiatriska diagnos, vilket hon ifrågasätter. Kvinnan menar att det inte var den problematiken hon sökte vård för och hon undrar hur läkaren kan ha kännedom om denna diagnos.</p> <p>Åtgärd: Medicinskt ansvarig läkare skriver i ett yttrande att det finns en medicinsk tradition att ange tidigare och nuvarande sjukdomar. I detta fall kan man naturligtvis ifrågasätta om det var relevant att ange den diagnosen när besöket gällde något helt annat. Hur läkaren kunde ha fått kännedom om diagnos kan han inte svara på. Denne utesluter inte att han öppnat journalen utan kvinnans medgivande och vill i så fall framföra en ursäkt. Kvinnan har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret från vårdgivaren. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06290</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Kallelse skickat till fel adress</p> <p>Kvinnan som lider av hjärtproblem väntade på kallelse till laboratorium för ultraljudsundersökning. Denna skickades från mottagningen till hennes före detta sambo, till en adress där hon aldrig varit folkbokförd. Hon ifrågasätter varför vårdcentralen angett felaktig hemadress i remissen.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades djupt att kallelse till patienten försenats pga bristande administrativ hantering. En genomgående uppdatering av rutiner har gjorts så att händelsen inte ska upprepas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06791</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Får ej ut journalanteckningar</p> <p>En kvinna har velat få sina journaler utlämnade från en vårdcentral. Enligt kvinnan undviker vårdcentralen att göra detta vilket hon ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07097</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Vårdcentral kunde inte hjälpa till att boka test för covid-19</p> <p>En man hade inte möjlighet att boka ett covid-19 via smartphone app och hörde av sig till en vårdcentral för hjälp. Vårdcentralen påstod sig inte kunna hjälpa mannen vilket han ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: 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>V2012-07104</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Felaktig information angående smitta</p> <p>En äldre kvinna var på vaccination för säsongsinfluensa. Några dagar senare blev hon kontaktad av personal från vårdcentralen som informerade om att sjuksköterskan som vaccinerat henne har testats positivt för covid-19. Kvinnan uppmanades att ta sig till vårdcentralen om hon insjuknade inom 14 dagar för att ta prover. Hennes dotter är upprörd eftersom mamman inte fått någon information om hemtest, hon menar att mamman absolut inte ska ta sig till vårdcentralen om hon är sjuk.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad lämnar information till verksamhetschefen.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07117</p>	<p>Felaktig diagnos</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon har stämplas av en anställd som missbrukare och att hon därför fått personlighetsförändringar. Enligt henne själv så varken medicinerar hon eller utnyttjar alkohol. Hon är annars nöjd med den vård som vårdcentralen gett henne.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>

Telefon Primärvård V2012-07118 Vård och behandling Behandling	Missnöjd med behandlingen och vården En kvinna är missnöjd med den behandling hon har fått inom primärvården. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att göra en anmälan.
Telefon Primärvård V2012-07120 Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande information och väntetid på besked En kvinna, som är i riskgrupp för att drabbas av covid-19, på grund av hjärt- och njursvikt samt tidigare hjärtstopp efterfrågade på vårdcentralen vaccin för lunginflammation. Läkaren var positiv till detta och utlovade recept. När kvinnan kom till apoteket fanns inget recept. Läkaren har nu slutat sin anställning och det finns ingen journalanteckning från varken telefonmötet eller besöket på vårdcentralen. Ingen annan på vårdcentralen har tagit över ärendet och kvinnan får inte besked när hon efterfrågar det. Rekommendationen finns enligt patienten på Folkhälsomyndighetens hemsida i och med pandemin. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan att tala med verksamhetsansvarig på vårdcentralen.
Telefon Primärvård V2012-07134 Administrativ hantering Intyg	Får inte läkarutlåtande Mannen har kontakt med en läkare vid en vårdcentral som tidigare skrivit läkarutlåtande till försäkringskassan. Han har bitt läkaren att ånyo utfärda ett sådan intyg med denna anser att det inte är någon idé då hon tror försäkringskassan kommer att avslå hans ansökan. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt får kontaktuppgift till verksamhetschef på vårdcentral.
Telefon Primärvård V2012-07135 Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande på vårdcentral En kvinna besökte vårdcentralen för att boka tid, det var stressigt och sjuksköterskan hon träffade var kort i tonen och det blev ett otrevligt besök. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2012-07137 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Får inte den vård hon anser sig behöva En ung kvinna har i flera år haft smärta först i fotleder, som spridit sig till knäna. Smärtorna och besvären ökar. Hon har återkommande gått till sin vårdcentral men upplever att läkarna inte tar hennes besvär på allvar då hon är så ung. Hon har gjort röntgen, varit hos sjukgymnast och har nu fått en remiss till reumatolog. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2012-07147 Vård och behandling Läkemedel	Orolig väntan på vaccination som inte blir av En äldre man har hemsjukvård genom sin vårdcentral. Mannen har genomgått covid-19 och är nu angelägen om att få vaccination mot säsongsinfluensan. Vaccinationen har dock dröjt länge och mannen får höra olika förklaringar till det som rör personalbrist. Han är väldigt orolig över att drabbas av influensan och är angelägen om att få vaccinationen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07156</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Nekas tid till vårdcentral</p> <p>En man har försökt boka en tid till vårdcentralen i sex månader men får ingen tid. Han anser att de skyller på Corona men menar att problemet med att få en tid även fanns innan pandemin. Patienten har även synpunkter på att han har fått olika information från en läkare och en sjuksköterska gällande hans besvär. Mannen anser att hela hans familj har haft svårigheter att få tid och hjälp vid vårdcentralen och har därför bytt vårdgivare.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07165</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Dåligt bemötande och brist på delaktighet</p> <p>En kvinna med ME och psykiatriska besvär anser att hon inte får den vård och omsorg på vårdcentralen som hon behöver.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07169</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fråga om önskemål i livets slutskede</p> <p>En äldre kvinna hörde av sig till förvaltningen rörande fråga om vad som gäller vid vård i livets slutskede. Kvinnan har flera besvär och sjukdomar och vill kvarstanna i hemmet om hon blir sämre. Hon är angelägen om att få vård i hemmet och inte behöva åka till vårdinrättning. Hon har talat med sin husläkare om detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om att det inte finns något dokument där man kan skriva att man avsäger sig livsuppehållande åtgärder. Det går dock att läsa i Socialstyrelsens handbok "Om att ge eller inte ge livsuppehållande behandling" att en patient kan uttrycka sin inställning på olika sätt, till exempel muntligt, skriftligt, ibland kallat livstestamente, eller genom sitt handlande. Om en patient har skrivit ner sina önskemål om vård i livets slutskede är det den fasta vårdkontaktens uppgift att ta reda på om det skriftliga önskemålet motsvarar patientens aktuella inställning i frågan. Om det inte är möjligt att fråga patienten själv får läkaren försöka ta reda på om patienten hållit fast vid sin viljeyttring genom att kontrollera med närstående eller hälso- och sjukvårdspersonal som vårdat patienten.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07171</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Patienter med symtom för covid-19 hamnar nära övriga patienter</p> <p>En kvinna är kritisk till att alla patienter bland annat patienter med symtom för covid-19 måste gå igenom en och samma smala tunnel för att komma in till en vårdcentral. Hon hamnade precis efter en patient med sådana symtom som skulle lämna ett PCR-test. Hon anser att detta är en patientsäkerhetsfråga och önskar att de ansvariga ska hitta på någon lösning.</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>V2012-07183</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Frågor om hjälpmedel</p> <p>En kvinna som har fått hjälpmedel utskrivna vid en rehabklinik undrar om hon får behålla dessa om hon byter vårdgivare.</p> <p>Åtgärd: Patienten har fått information mailat till sig om att hon har rätt att behålla sina hjälpmedel vid byte av vårdgivare samt att det är bra om den gamla och nya vårdgivaren informeras om bytet, så att en överrapportering sker av förskrivna insatser samt vårdbehovet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07203</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>ME-patient och psykiska besvär känner sig dåligt bemött av vården</p> <p>En kvinna med ME och psykiska besvär känner att hon inte blir bemött på ett bra sätt av vården.</p> <p>Åtgärd: Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07223</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Utebliven hjälp inom primärvården</p> <p>En man som drabbats av skador efter en trafikolycka anser att han inte har fått bra vård och behandling vid olika vårdcentraler.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07243</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ifrågasätter bemötande på vårdcentral</p> <p>En gravid kvinna besökte en vårdcentral och upplevde att bemötandet av sjuksköterska var kränkande. Kvinnan ifrågasätter att sjuksköterskan ställde frågor om hennes inkomst samt om hon betalar någon skatt.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07244</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Felaktig diagnoskod på grund av missuppfattning</p> <p>En kvinna träffade på en vårdcentral, en läkare som brast i svenska språket. På grund av detta missuppfattade han kvinnan och satte fel diagnoskod. Koden framkommer i journalen, på sjukintyg och har nått arbetsgivaren. Detta har medfört konsekvenser för patienten. Hon undrar hur hon kan få detta "ojort".</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>V2012-07264</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Bestrider faktura</p> <p>En kvinna har fått faktura att betala för uteblivet läkarbesök. Hon kände inte till besökstiden, eftersom vårdgivaren hade skickat sms till fel mobilnummer.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07271</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Bristande bemötande av läkare</p> <p>En kvinna kontaktade sin läkare på specialistmottagning via 1177.se för receptförnyelse. Kvinnan ville vara ute i god tid, då vården är belastad på grund av coronapandemin och stundande jul- och nyårshelger. Kvinnan var tydlig med att hon har mediciner en bra tid framöver, men att hon inte hade något recept liggandes på apoteket samt att det inte var brådskande. Kvinnan blev uppringd av läkare tillika verksamhetschef som enligt kvinnan bemötte henne bristfälligt. Läkaren var upprörd över att kvinnan ville ha mer läkemedel utöver det hon redan hade och uppfattade kvinnan som överkonsument. Läkaren ville inte lyssna på kvinnan som förgäves informerades om att hon inte behövde mer tabletter just nu, men ett recept. Kvinnans goda intentioner att vara ute i god tid grusades.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07273</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Försämrad vård</p> <p>En patient har tidigare fått sin vård vid en specialistmottagning kring alla delar av dennes behandling. Efter organisationsförändringar är det nu primärvården som har tagit över en stor del av vårdkontaktarna, vilket personen inte anser fungerar optimalt då husläkare inte besitter samma kompetens. Patienten upplevde sig även ifrågasatt av en läkare kring den vård hen tidigare har fått. Detta är något läkare kan diskutera sinsemellan och inget patienterna behöver ta del av, enligt personen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07274</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Nekat undersökning</p> <p>En man är kritisk till att en läkare vid en vårdcentral inte har tagit emot honom för en röntgenundersökning utan hänvisat honom till en akutmottagning vid ett sjukhus. Mannen skulle ha betalat mindre pengar samt väntat kortare tid om läkaren på vårdcentralen hade mottagit honom.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07279</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Får för lite medicin utskriven</p> <p>En kvinna ifrågasätter att en läkare skriver ut ett läkemedel till henne med en månads intervall då hon menar att det bara räcker i två veckor.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07280</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Fick faktura trots avbokning</p> <p>En kvinna med nackbesvär hade bokat in två tider till fysioterapeut. Då hon fick symtom på covid-19 ringde hon för att avboka tiderna. En person lovade att ta vidare informationen till mottagningen men hon har nu fått två fakturor. Hon har vid telefonkontakt med mottagningen blivit av med en faktura men den andra måste hon betala. Kvinnan har även synpunkter på smärtsam behandling som hon fått vid tidigare kontakt med behandlare på mottagningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07285</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande av sjuksköterska</p> <p>En äldre patient upplevde ett dåligt bemötande från en sjuksköterska vid en vårdcentral. Enligt patienten skäller sjuksköterskan och behandlar patienten illa.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07287</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Felaktiga uppgifter i journal samt dålig telefontillgänglighet</p> <p>En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har skrivit saker som enligt henne var irrelevanta i förhållande till hennes besvär. Hon vill att uppgifterna ska raderas från hennes journal. Vårdcentralen har lovat att ringa henne utan att hört av sig.</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>V2012-07289</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemött på vårdcentralen</p> <p>En kvinna är besviken över vården hon fått av personal i hemsjukvården. Hon misstänker att personal kan vara smittad med covid-19, men hon tillåts fortsätta arbeta.</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>V2012-07290</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p>	<p>Brister i hemsjukvård</p> <p>En sjuk man i behov av hemsjukvård fick inte längre den vård han var i behov av. Då ordinarie sjuksköterska inte fanns tillgänglig kom olika sjuksköterskor och mannens behov blev inte tillgodosedda gällande såromläggning och provtagning enligt ombudet. Läkaren förmedlade inte provsvar till mannen.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07291</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Läkare har läst i patientjournalen utan tillåtelse</p> <p>En kvinna känner sig kränkt, eftersom en läkare har läst i hennes patientjournal utan tillåtelse.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07315</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Upplevt sig bristfälligt omhändertagen vid vårdcentral</p> <p>En kvinna anser att läkare vid en vårdcentral inte tar hennes somatiska besvär på allvar. Istället hänvisas hon till psykiatri. Patienten har även upplevt att receptionisten vid vårdcentralen har bemött henne illa då hon känt sig avfärdad av denna.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07337</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Problem med tider för provtagning avseende covid-19</p> <p>Patienten ville boka in sig för provtagning, covid-19, via Alltid öppet, allt var fullbokat vid drive-in i närtid. När han loggade in på nytt så erbjöds han möjlighet att boka tid den 24/12. Patienten ansåg att det vara underligt att bli erbjuden tid på julaftonen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07346</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Brister i vård och utredning</p> <p>En kvinna med mag- och tarmproblematik hade smärta och viktnedgång. Hon hade svårt att få vård och utredning samt diagnos enligt ombudet som frågar vilka möjligheter ombud har att påverka vården som kvinnan får. Enligt ombudet kan symtomen vara orsakade av genomgången covid-19 infektion.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om sekretess och att anhörig inte kan påverka vården utan patientens medgivande.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07347</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Bristande bemötande och kommunikation</p> <p>En patient som konstaterats smittad med covid-19 kontaktade sin vårdcentral angående besvär som hen ville bli undersökt för och eventuellt få läkemedel för. Patienten informerades i telefon om att hen kunde tas emot i en särskild del av vårdcentralen och att läkaren skulle bära skyddsutrustning, patienten berättade att hen inte hade munskydd men informerades om att hen var välkommen ändå. När patienten kom till läkarbesöket hade läkaren trots detta inte kännedom om att patienten hade covid-19 och läkaren bemötte patienten ifrågasättande och anklagande vilket fick hen att må mycket dåligt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07386</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Får ingen tid till vårdcentralen och ingen förklaring till varför</p> <p>En äldre kvinna har ringt till sin vårdcentral flera gånger men får ingen tid dit, hon hänvisas enbart till 1177 sjukvårdsrådgivningen. Hon är upprörd över att inte få information om varför hon inte får någon tid.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07398</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Felaktig bedömning av läkare på vårdcentral</p> <p>En patient med en bula på ett finger efter ett fall sökte sin vårdcentral. Läkaren bedömde vid flera besök att knölen var en vårta som behandlades med vårtplåster. Detta orsakade infektioner i fingret. Först efter ett år fick patienten en diagnos, att knölen var en senknuta, som nu har opererats. Patienten har hindrats i sitt arbete på grund av långvariga besvär och fördröjd diagnos.</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>V2012-07409</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Ifrågasätter medicinering på vårdcentral</p> <p>En kvinna har förskrivits ett läkemedel av en läkare på en vårdcentral. Under en längre tid mådde kvinnan väldigt dåligt och det framkom senare att hon hade ordinerats en för hög dos av det aktuella läkemedlet vilket hade orsakat besvärande symptom. Kvinnan ifrågasätter att detta inte upptäcktes tidigare.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07411</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Psykologbehandling för barn vid vårdcentral</p> <p>En förälder har synpunkter på att hennes barn fick psykologbehandling vid en vårdcentral istället för att de hänvisades till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. Patienten fick under behandlingen byta psykolog tre gånger och när vårdgivaren bedömde att barnet behövde genomgå en utredning remitterades hen till BUP. BUP avslög remissen då den kom från vårdcentralen och inte från BUMM som är den aktör som ska remittera dit, enligt ombudet.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07413</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Synpunkter på behandling och delaktighet</p> <p>En kvinna hade synpunkter på bristande delaktighet rörande utredning av besvär och behandling på en vårdcentral. Kvinnan lider av järnbrist men har haft svårt att få gehör för provtagning av detta och att få läkemedelsbehandling som hon inte mår dåligt av.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07416</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Tillgänglighet</p> <p> Väntetider i vården</p>	<p>Brister i vård och omläggning</p> <p>En multisyjuk kvinna med sår som kräver omläggning regelbundet vilket vårdcentralen ska sköta har inte fått de omläggningar som sjukhusets specialläkare ordinerat. Personalen uteblir vilket gör att förbandet fått ligga på en vecka. Hon har också fått vänta på läkarkontakt enligt ombudet.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Råd att kontakta ansvarig på vårdcentralen.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07419</p> <p>Tillgänglighet</p> <p> Telefontillgänglighet</p> <p>Kommunikation</p> <p> Delaktig</p>	<p>Bristande tillgänglighet upplevs nonchalant</p> <p>En man hade synpunkter på bristande tillgänglighet och kommunikation vid en vårdcentral vilket han uppfattar som nonchalans och ignorans. Mannen har informerats om vid flera tillfällen om att han kommer att bli uppringd av läkare, men detta sker inte.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07422</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Diagnos</p> <p>Resultat</p> <p> Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Undersökning/bedömning</p>	<p>Fördröjd cancerdiagnos</p> <p>En tidigare fullt frisk kvinna som i några år haft återkommande kräkningar och magbesvär sökte återkommande sin vårdcentral där vissa mag- och tarmundersökningar gjordes som inte visade något avvikande. Besvären fortsatte. En gynekologisk undersökning gjordes och var också den utan anmärkning. Då ytterligare en tarmundersökning inte gick att genomföra sökte hon akut på sjukhus och en spridd cancer konstaterades.</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>V2012-07444</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Läkemedel</p>	<p>Husläkaren vill inte skriva ut sömnmedel</p> <p>En äldre kvinna hade telefonkontakt med husläkare, det var inte hennes ordinarie läkare. Hon bad om sömnmedicin som husläkaren vägrade skriva ut. Kvinnan är ledsen och besviken eftersom hon inte överdoserar, men har haft läkemedlet i många år.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07466</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p> Valfrihet, fritt vårdsökande</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p> Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande, får inte sin journal</p> <p>En kvinna med flera somatiska besvär är missnöjd med bemötandet och behandlingen på vårdcentralen och vill byta till annan. I samband med det har hon begärt ut sin journal, men inte fått det.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Åtgärd: Ut informerar om att lämna anmälan via 1177.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07491</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p> Hygien/miljö/teknik</p> <p>Kommunikation</p> <p> Bemötande</p>	<p>Ifrågasätter att läkare inte använder munskydd</p> <p>En äldre kvinna besökte en vårdcentral för att undersöka ett öra. Under undersökningen reagerade kvinnan på att läkare inte använde munskydd eller visir trots att han var så nära henne. När kvinnan påpekade detta upplevde hon att läkaren reagerade på ett aggressivt och nedsättande sätt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07498</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Får ej hämta ut pappersjournal</p> <p>En kvinna har önskar hämta ut sin journal i pappersform från en vårdcentral. Trots att kvinnan har påpekat detta flera gånger till personal på vårdcentralen har de enbart hänvisat henne till journalen på nätet.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07508</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Missnöjd med vårdcentral</p> <p>En kvinna som är patient vid en vårdcentral har synpunkter på att vården brister i många avseenden. Hon har väntat i fem månader på läkarbesök och de informerar henne inte om provsvar eller erbjuder adekvat behandling. Patienten anser att de inte tar ansvar och skyller mycket på coronapandemin.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07538</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekas behandling</p> <p>Patienten nekas behandling vid vårdcentralen. Han lider av sömnsvårigheter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07539</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Bristande intyg skapade försämrad hälsa</p> <p>En kvinna blev sjukskriven genom sin vårdcentral på grund av utmattningsbesvär. Kvinnan har synpunkter på att intygen till Försäkringskassan brast i innehåll och att hanteringen inte sköttes på ett bra sätt av läkaren. Bland annat skrevs inte rätt diagnos, vilket innebar att kvinnan fick ta många kontakter med olika vårdgivare och göra tillägg till Försäkringskassan. Hon menar att hennes hälsa försämrades betydligt av detta, att hon behövde slåss för sin rätt att var sjuk när hon redan mår så dåligt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07546</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fråga om besvär med sömnapné</p> <p>En kvinna har fått ett andningshjälpmedel för några år sedan på grund av sömnapné. Hon vill veta vart hon ska vända sig eftersom hon tycker att andningshjälpmedlet inte fungerar adekvat och att hon har kvarstående sömnbesvär.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hon får vända sig till sin vårdcentral för ny bedömning och eventuell remittering till rätt vårdinrättning.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07566</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekas tid vid vårdcentral</p> <p>Patienten led av konstaterad bihåleinflammation. När han ringde vårdcentralen nekades han besökstid med hänvisning till rådande coronapandemi.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07569</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Nekades sjukskrivning vid hjärnskakning och ombads arbeta</p> <p>En man hade drabbats av hjärnskakning och sökte läkare på vårdcentralen för att få ett sjukintyg. Läkaren bedömde att mannen var ung och frisk och kunde jobba trots hjärnskakning. Mannen försökte gå till jobbet men klarade inte av sina arbetsuppgifter. Han åkte då till en akutmottagning där läkaren var förfärad över att mannen nekats sjukskrivning eftersom han borde ligga stilla och vila för att få hjärnskakningen att läka.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07570</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Fick inte förlängd sjukskrivning vid covid-19 symtom</p> <p>En kvinna med konstaterad covid-19 infektion under våren fick inte förlängd sjukskrivning trots att symtom kvarstod med yrsel och matthet. Hon försökte arbeta men det gick inte. Efter kontakt med vårdcentralen i efterhand menar de att de inte kunde förlänga sjukskrivningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07614</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Missnöjd med hemsjukvård</p> <p>En kvinna anser att hemsjukvården vid en vårdcentral fungerar dåligt för hennes föräldrar samt att de är svårt att komma i kontakt med ansvarig för verksamheten.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07635</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Brister i telefontillgänglighet</p> <p>En patient har synpunkter på att det är svårt att komma i kontakt med behandlande läkare vid en vårdcentral, då patienten inte kan få en telefontid utan kan ringas upp när som helst under en hel dag. Personen upplever detta som mycket stressande då man måste vara i beredskap hela dagen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07657</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Brister i telefontillgänglighet</p> <p>En man har försökt ringa till sin vårdcentral för att boka provtagning för covid-19 (PCR). På telefonsvaren har de uppgett att de på grund minskad bemanning inte kan svara på alla samtal. Patienten ställer sig frågande till detta då patienter med symtom och som inte har tekniska förutsättningar att boka ett test på annat sätt, inte kan testa sig smidigt vid den aktuella vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2001-00317</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Nekas undersökning</p> <p>En syster har synpunkter för att en bror inte togs på allvar när han sökte för ryggont vid en vårdcentral. Nu är han döende i en cancersjukdom och vårdas på hospice. Hon undrar om han behandlades annorlunda för att han var en missbrukare.</p> <p>Åtgärd: Verksamhetschef skriver att patienten sökte hjälp på vårdcentralen för att få ett förnyat recept på astma medicin. Under konsultationens gång framkom flera andra besvär och frågeställningar där mannens psykiska mående kom att dominera samtalet. Läkaren undersökte även ryggen och, liksom mannen själv, bedömdes det vara muskulärt och aktiv röreseträning rekommenderades, vilket är gängse behandling efter tre dagars muskulär smärta. Det fanns inget vid denna tidpunkt som talade för allvarlig ryggåkomma och handläggningen hade inte blivit annorlunda om mannen inte varit missbrukare. Ärendet avslutas i samförstånd.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2001-00324</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Fick inte adekvat undersökning</p> <p>En syster undrar om en bror fick rätt undersökning vid en vårdcentral. Hon undrar vilka prover som togs, vilken typ av röntgen som gjordes, om valet av provtagning påverkades av att brodern var missbrukare och varför kunde inte vårdgivaren remittera till en annan typ av röntgenundersökning. Brodern är döende i en cancersjukdom och vårdas på ett hospice.</p> <p>Åtgärd: Specialist i allmänmedicin svarar att mannen sökte vård på grund av smärtor i ländrygg samt höft och utreddes med röntgen. Med hänvisning till de symtom som uppvidades var utredningen grundlig. Det hade inte haft någon betydelse för utredningen om mannen hade ett aktuellt missbruk eller ej. Röntgenundersökningarna ingav ingen misstanke om cancersjukdom. Ombudet har tagit del av yttrandet och anser att brodern borde ha fått en magnetkameraundersökning. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2002-01416</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Får ej hjälp för stickrädsla</p> <p>En man får inte hjälp med sin stickrädsla från vårdcentralen. Vårdcentralen kan inte heller hantera situationen vid blodprovtagning. Mannan har lovats läkemedel, men får dem inte, så som utlovats. Trots att mannen klargjort att han vill ha lugn och ro under provtagningstillfällena, har dörren in till rummet öppnats och andra sjuksköterskor än de som överenskommit kommit in och "lagt sig i" ärendet.</p> <p>Åtgärd: i inhämtat yttrande från vårdcentralen framkommer att man erbjudit lugnande via tablett, smärtlindrande gel och en specifik sjuksköterska. Blodprovtagningen är nödvändig för förskrivning av läkemedel. Förklaring till varför andra sjuksköterskor kom in i rummet berodde på att patienten ställde frågor som behövde besvaras av kolleger. Ärendet avslutas med en avslutsskrivelse med information om hur patienten vill att kontakten med vårdcentralen ska ske.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2003-01843</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Loggutdraget visar inte vilka som läst journalen</p> <p>En kvinna har fått ett loggutdrag från sin vårdcentral där det bara framgår vilka yrkesfunktioner personerna haft som öppnat hennes journal. Kvinnan hade begärt namn på vilka som öppnat journalen.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Det beklagas att hanteringen upplevts som långdragen och oklar. Som privat vårdgivare redovisas inte personalens namn på loggutdragen. Vårdgivaren har påtalat för regionen att det är lång väntetid för fördjupade loggutdrag. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2003-02016</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande bedömning och resultat av behandling</p> <p>En kvinna sökte en närakutmottagning efter att ha skadat ett finger. Läkaren ville inte undersöka fingret men skrev en remiss till röntgen. Man konstaterade att hon hade en spricka och att en led, var ur led. Därefter fick hon ett tvillingbandage att ha i fyra veckor. Fingret fortsatte att vara rött och svullet. Kvinnan uppsökte en arbetsterapeut som ordinerade rörlighetsövningar varje timme samt kompression för svullnaden och en hylsa för att räta ut fingret. En tid senare uppsökte patienten närakutmottagningen igen, som hänvisade till en vårdcentral, som i sin tur remitterade till röntgen. På vårdcentralen ansåg man att det var akut och hon hänvisades till en annan närakutmottagning. Hon fick där bedömning och man försökte dra fingret rätt, dock utan resultat. Ny röntgen gjordes och remiss gick till handkirurgiklinik på akutsjukhus. Ett sår hade då uppkommit och därav fick man vänta med operation. Kvinnan opererades två månader efter skadan. Då rörligheten inte gick att rädda är leden nu stelopererad.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från närakutmottagningen framkommer att de har fått avvikelser sända till sig både från den andra närakutmottagningen och akutsjukhuset. De har betraktat händelsen som en vårdskada och kommer att göra en intern utredning. När den är klar kommer patienten att kontaktas för att få del av den. Det inträffade är djupt beklagligt och läkaren som inte längre jobbar kvar har informerats. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2005-03058</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Tillgänglighet</p> <p> Väntetider i vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Läkemedel</p>	<p>Bristfällig behandling ledde till självmord</p> <p>En man anser att en vårdcentral brustit i vård, behandling och omsorg när det gäller en sammanboende som begick självmord i slutet av förra året. Hon sökte vårdcentralen för sömnbesvär, oro, stress och var besvärad av en svullnad runt ögonen som inte var synlig för de som fanns i hennes närhet. Kvinnan fick prova flera sömngivande och rogivande läkemedel samt även i kombination. Vid två tillfällen diskuterades remiss till psykolog och väntetiden var tre månader. Denna avbokar mötet samma dag som det var bokat och ingen uppföljning gjordes. Familjen var delvis helt ovetande om hennes problem och mannen anser att vårdcentralen brustit i uppföljning av kvinnan. Vårdgivaren har inte heller utvärderat läkemedelsbehandlingen.</p> <p>Åtgärd: Verksamhetschef beklagar djup kvinnan död och skriver i yttranden att vid de tidigare kontakter som förevarit vid vårdcentralen har ingen suicidalitet framskymtat och inte heller några depressiva drag fanns angivna. Det har heller inte framkommit någon hereditet för psykisk ohälsa och inte heller några psykosociala problem. När det gäller sömnläkemedel utvärderas det vanligtvis genom att patienten hör av sig vid behov, vid utebliven effekt eller vid biverkningar. Utvärdering fanns angivet i journalen, vid ett besök, då sömnen angavs vara bättre. Vid onaturliga dödsfall görs alltid en händelseanalys och i samråd med chefläkare gjordes en Lex Maria anmälan till IVO då vårdgivaren konstaterat vissa brister som ofullständigt status, bristande suicidriskbedömning och att behandlingsplan saknats. Verksamheten har identifierat dessa brister och vidtagit åtgärder för att liknande situationer inte ska uppstå. IVO (inspektionen för vård och omsorg) har ansett dessa åtgärder vara tillfredställande. Anhörig har tagit del av yttrandena men har inte varit nöjd utan gjort en egen IVO anmälan samt skrivit ett avslutsbrev till vårdgivaren. Ärendet avslutas därmed.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03385</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Resultat</p> <p> Resultat</p>	<p>Patient kan ha ätit medicin på fel grunder i över ett decennium</p> <p>En kvinna hade tagit medicin för en sköldkörtelsjukdom i över ett decennium. Hon hade inte haft några uppföljande läkarbesök årligen vilket man ska ha utan medicinen hade bara förnyats år efter år. Vid ett tillfälle tog medicinen slut och kvinnan var utan tabletter några dagar. Hon märkte då en väsentligt skillnad. Hon besökte vårdcentralen och lämnade prover. Läkaren sade då att hon inte skulle äta medicinen mer. Kvinnan hade lidit svårt att biverkningar under många år.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs förklaring att medicinering mot patientens grundsjukdom förändrats under åren sedan medicineringen påbörjades. Uppföljning med blodprover kan göras årligen eller vartannat år, detta har skett på vårdcentralen. Att patienten upplever sig felaktigt medicinerad beklagades. De symtom som hon lyfter fram i sin anmälan är inte biverkningar till övermedicinering. Patienten är besviken över hanteringen och inte nöjd med svaren, men ärendet avslutas då förvaltningen inte bedömer att fortsatt korrespondens kan föra ärendet framåt.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03732</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p> Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Bristande vård och behandling</p> <p>En kvinna hade synpunkter på ordination av hjälpmedel till hemmet. Hon hade en rullstol som inte var anpassad till körning på egen hand, denna vill arbetsterapeut byta in och förskriva en rullstol som patienten själv kan klara. De rullstolar som provats har hon avböjt och velat behålla den gamla som hon är väldigt nöjd med. Detta vill inte arbetsterapeuten gå med på och kvinnan är besviken över att hon själv inte kan välja.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från kliniken beklagar verksamhetschefen patientens upplevelse av att inte ha fått sina behov tillgodosedda. Kliniken har erbjudit anpassningar och även en förskriven elrullstol, men patienten har tackat nej till dessa erbjudanden. Kliniken upplever att de har varit tydliga med hur deras bedömningar går till och även varför de inte kan förskriva vissa hjälpmedel. Skulle patientens funktions -och aktivitetsförmåga förändras, så kan en ny bedömning göras. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03965</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Läkare missade allvarlig diagnos</p> <p>En kvinna träffade en läkare på vårdcentralen flera gånger under en kortare tid. Hon hade besvär med urinblåsan och önskade utredning. Läkarna hade inte gjort något och sedan visade det sig att hon hade en cancertumör i urinblåsan.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar verksamhetschefen det inträffade. Vid besök utreddes och remitterades patienten vidare då hon upplevde olika symptom vid varje utredningstillfälle. Då blod i urinen upptäcktes lyckades vårdcentralen få en skyndsammare utredning hos specialist. Behandling sattes då in när utredningen visade att patienten behövde hjälp av onkologspecialister. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04607</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>Fotledsfraktur uppmärksammades inte på en akutmottagning</p> <p>En kvinna besökte en närakutmottagning då hon fick kraftig fotsmärta. Ingen röntgenundersökning genomfördes, hon fick lugnande besked och konservativ behandling. Senare genomfördes ett flertal undersökningar utomlands och en skada uppmärksammades, hon genomgick flera operationer för detta. Tillbaks i Sverige träffade hon en ortoped som efter röntgenundersökning konstaterade att hon hade en fraktur som läkt snett och som orsakat ett slitage på fotleden.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att frakturen inte uppmärksammades vid besöket på akutmottagningen, detta med anledning av att inget trauma förelåg. Patienten är inte nöjd med svaret, hon är svårt multijuk och hade förväntat sig en mer fördjupad undersökning än den som genomfördes. Hon har sänt in ett genmäle som hon önskar att förvaltningen bifogar till avslutsskrivelsen.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04782</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Missnöjd med läkemedelsbehandling</p> <p>En kvinna besökte husläkare då hon var förkyld och hade feber. Läkaren tog inga prover och satte in hög dos antibiotika. Kvinnan ifrågasätter behandlingen.</p> <p>Åtgärd: Vårdgivaren sände journaldokumentation till patienten för att förtydliga undersökning, diagnos och behandling. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04819</p> <p>Kommunikation</p> <p>Samtycke</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Undersökning upplevdes som sexuella trakasserier</p> <p>En kvinna var bokad för läkarbesök på en vårdcentral. Hon fick vänta en timme i väntrummet innan hon blev kallad till läkaren. Kvinnan hade problem med hårbotten och menar att läkaren för att utreda detta masserade henne på ett sexualiserat sätt. Hon anser sig ha blivit utsatt för sexuella trakasserier. Läkaren frågade henne om personliga omständigheter och om hennes pojkvän väntade i väntrummet men tog inget prov av huden. När kvinnan ifrågasatte hanteringen och väntetiden blev läkaren rasande, skrek åt henne och sparkade ut henne från rummet.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som bad om ursäkt för att patienten inte kom in till sitt besök i tid, men just denna förmiddag hade läkaren väldigt mycket att göra eftersom en akut dålig patient behövde övervakning. Vårdgivaren redogjorde för att läkaren inte hittade något avvikande i huden på patienten och när han förklarade detta för henne, som ville att prov skulle tas, blev hon upprörd och ville anmäla honom. En chef på vårdcentralen hade sett och hört hur patienten skrek till läkaren. Vad gällde anklagelser om sexuella trakasserier stod ord mot ord, läkaren dementerade detta och menade att det endast blev ett kort besök där patienten var missnöjd. Vårdgivaren tackade för att patienten tog sig tid att skriva ned sin upplevelse då det gav underlag att arbeta vidare med viktiga frågor. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05321</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Felaktig bedömning och lång väntetid</p> <p>En äldre kvinna kontaktade en vårdcentral och berättade om sina rubbningar i hjärtat och bad om ett besök hos sin husläkare. Hon fick en besökstid först om tre veckor. När hennes besvär förvärrades, ringde hon på nytt till vårdcentralen och fick en jourtid omgående. På läkarbesöket fick hon genomgå undersökningar och uppmanades av läkaren att omedelbart söka sig till akuten. På akuten fick hon en pacemaker inopererad. Hon anser att vårdcentralens bedömning av hennes symtom samt att ge en allvarlig sjuk äldre person tid om tre veckor är helt oacceptabel.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit från vårdgivaren som beklagat att vårdcentralen gjort en grov missbedömning av hennes tillstånd. Man bedömde inte tillståndet som akut då patienten hade liknande symtom sedan flera månader tillbaka. Vårdcentralen brukar hänvisa till 112 vid akuta tillstånd samt till 1177 när mottagning är stängd. Man kommer att ta upp patientens synpunkter vid personalmöte som en inläring inför nya telefonrådgivningar. Man har tackat att patienten delat med sig av sina synpunkter. Patienten har hört av sig och berättat att i journalen av misstag stått att anledningen till hennes telefonsamtal till vården var att hon var andfådd. I själva verket ringde hon på grund hjärtklappning. Detta kommer att delges vårdgivaren i samband med avslutsbrev enligt överenskommelse med patienten. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05569</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Väntar på att få läkemedel</p> <p>En kvinna har svårt att ta sig till vårdcentralen och behövde få påfyllnad av läkemedel. Vårdgivaren ville dock att hon skulle besöka läkaren då det var över ett år sedan föregående besök. Det bestämdes dock att en läkare skulle göra hembesök, men han kom inte. Kvinnan känner ingen tillit till vårdgivaren.</p> <p>Åtgärd: Då kvinnan inte inkommit med begärda handlingar avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05676</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Svårigheter att få sjukskrivning</p> <p>En kvinna är missnöjd med kontakten med husläkare då hon efter en stukad handled haft svårt att komma igång med arbetet. Trots att magnetröntgenundersökning inte visade någon fraktur har hon haft kraftig värk och svårt att använda handen. Hon har haft kontakt med husläkare och ortoped, men de intyg som skrivits har inte accepterats av försäkringskassan.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren förklarades att det inte funnits något underlag för sjukskrivning längre tid för stukning av handled, varför inget sjukintyg har skrivits. Patienten är inte nöjd med beskedet, men ärendet avslutas i överenskommelse.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06494</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Nekats undersökning och läkemedel samt dåligt bemött</p> <p>En kvinna besökte läkare inom primärvården och genast, innan hon hade satt sig ned i stolen, sa denne på ett bryskt sätt att han inte kan hjälpa personer med kronisk smärta och inte heller skriva ut läkemedel. Läkaren tittade inte ens på hennes röntgenbilder. Hon är mycket besviken.</p> <p>Åtgärd: Läkaren beklagar i ett yttrande att kvinnan känt sig dåligt bemött. Han anser det är viktigt att tidigt i samtalet ge patienten en realistisk bild av vad som kan uppnås där och då. Långvarig smärta är besvärligt och också svårbehandlat. Då kvinnan haft besvär under många år och magnetröntgen redan var gjord bedömdes att denna inte behöva några ytterligare smärtsamma och obehagliga undersökningar. En remiss skickades dock till en specialistmottagning. Patienten har tagit del av yttrandet men inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V1912-07622</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Psyko­terapeut har läm­nat felaktig infor­ma­tion i remiss till socialtjänst och BUP</p> <p>En man har synpunkter vad en psyko­terapeut, vid en vårdcentral, skrivit i en remiss, gällande tonårsson, som skickats till socialtjänsten. Remissen omfattar flera felaktigheter och fadern anser det är uppenbart att terapeuten, utan föregående utredning, endast med stöd av ett kort och fullständigt misslyckat möte, utan samtal med vårdnadshavaren, har framfört information som inte bara är i hög grad felaktig utan även synnerligen kränkande.</p> <p>Åtgärd: Verksamhetschef skriver att vid granskning av journal framkommer det att patienten, under besöket hos psykolog, uttrycker att det finns våld i hemmet därför görs en orosanmälan, både skriftlig och muntlig, till socialtjänsten. Att anmäla oro för ett barn är ett sätt att ta ansvar för barnet och uppmärksamma socialtjänsten på situationen. Fadern har varit mycket missnöjd med vårdgivarens bedömning och anser att psykologen medverkat till att sonen blev omedelbart omhändertagen av socialtjänsten. Efter en överklagan till förvaltningsrätten fick sonen komma hem igen. Fadern anser att psykolog begått tjänstefel och han kommer att ta ärendet vidare till IVO (inspektionen för vård och omsorg). Ärendet avslutas därmed.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2001-00522</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>Fördröjd diagnostisering av tonåring</p> <p>En tonårig pojke har haft långvariga besvär med huvudvärk och luftvägsinfektioner. Pojken har varit på otaliga läkarbesök på vårdcentralen under åren och man har tolkat hans symtom som att han suttit för länge framför skärmar och att han är orolig. Modern har hela tiden hävdat att han har besvär med luftvägarna. Nyligen genomgick pojken en speciell röntgenundersökning där man kunde konstatera att han lider av kronisk bihåleinflammation på grund av för trånga bihålur. Han genomgick en operation och han mår mycket bättre nu.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarig chef som ansåg att pojkens besvär hade handlagts enligt gällande rutiner under åren samt att han hade remitterats och utretts gediget från specialistläkare på barnläkarmottagning och öron-, näsa-, halsmottagning. Chefen hade stor förståelse för att man som patient och närstående vill vara frisk och besvärsfri, men menade att läkekonsten ibland är som detektivarbete och att man inte alltid hittar orsak till besvären trots massiv utredning. Chefen menade också att hon lade stor vikt på bemötandefrågor och att alla har rätt att bli bemötta på ett fint och professionellt sätt. Ansvarige chefen tackade modern för hennes synpunkter. Verksamheten skulle ta upp fallet anonymt på kommande läkarmöten för diskussion och samtal om fortsatt handläggning av långvariga symtom. Hela personalgruppen skulle dessutom fortsätta ha fokus på ett gott bemötande. Moderns upplevelse av kommunikationen, bemötandet och hanteringen av pojken med återkommande besvär var värdefulla för verksamheten för att de ska kunna utveckla vården samt undvika framtida negativa händelser. Modern tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2003-01531</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Psykolog tog ena föräldrarnas parti och gjorde en orosanmälan utan grund</p> <p>En förälder anser att en psykolog vid en vårdcentral gjort en orosanmälan till socialtjänsten på felaktiga grunder. Beslutet togs inte enbart på förhastade slutsatser utan uppgifter inhämtades företrädesvis enbart från den ena föräldern. Psykologens handlingar användes för att straffa eller åsamka den andre föräldern skada. Anmälaren vill ha disciplinära åtgärder utförda. En polisanmälan är gjord.</p> <p>Åtgärd: I två inhämtade yttranden förklaras vårdens skyldighet att anmäla till socialtjänsten när ett barn löper risk att fara illa i sin familj. De klargör även hur bedömningar görs inom psykosocial vård. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03233</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristfällig undersökning, missad cancerdiagnos</p> <p>Patienten hade kontakt med läkare angående symptom på bröstet. Patienten remitterades för undersökning, mammografi, men trots att symptomen kvarstod underlät läkaren vid primärvården att remittera till undersökning genom biopsi. Därmed kunde man under en längre tid inte fastställa korrekt diagnos, bröstcancer. Behandlingen kom därmed att försenas.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren genomförde provtagning för att utesluta inflammation och infektion. Senare, ett halvår därefter, remitterades patienten till mammografiundersökning och undersökning med ultraljud. Resultaten av dessa undersökningar påvisade inget anmärkningsvärt. Patienten remitterades även till hudmottagning. Vårdgivaren har upprättat en anmälan enligt Lex Maria. Ombudet var nöjd med svaret eftersom vårdgivaren skulle upprätta anmälan enligt Lex Maria. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03756</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Synpunkter på hygien, nekat intyg samt kommunikation</p> <p>En man som önskade få ett läkarutlåtande avsett för finansierad tandvård framför att det luktade mat i ett läkarrum vid en vårdcentral. Läkaren som inte hade läst hans journal och utredning nekade ett utlåtande och vägrade remittera honom till en specialistmottagning på ett otrevligt sätt inom tre minuters besök. Han önskar spärra sin journal.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att patienten var ny på mottagningen och besökstiden var bokad för att diskutera ett intyg. Att utfärda ett läkarutlåtande för finansierad tandvård kräver en omfattande bedömning och tar normalt längre tid än 30 minuter. Läkaren har läst hela journalen ordentligt och uppmärksammat att en käkkirurgimottagning hade bedömt att patienten uppvisat en gott rörelseomfång av mandibel. Det fanns inga andra anteckningar i journalen som stödde utfärdande av ett intyg. Besöket tog inte tre minuter utan 30-40 minuter där patienten efter en ordentligt genomgång informerades att han enligt bedömningen inte omfattades av finansierad tandvård och därför utfärdande av ett läkarutlåtande i nuläget var uteslutet. Patienten erbjöds en ny tid för bedömning hos en annan läkare vilket patienten tackade nej till. Han har också hänvisats till käkkirurgiska mottagningen. I ett genmäle har patienten krävt tillbaka besöksavgiften. Han önskar att läkaren ska få en anmärkning då denne har läst hans journal samt fört in nya anteckningar efter att patienten listat ut sig från vårdcentralen. Han önskar också att journalanteckningar ska tas bort. Det stämde inte heller att läkaren erbjöd ny besökstid eller remittering till annan mottagning. Han har fått ett läkarutlåtande via annan läkare på en nya mottagningen. Vårdgivaren har gått igenom ärendet och kommit fram till att läkarens bedömning varit korrekt enligt vetenskap och regelverk samt att inget tjänstefel var begånget. Avgift betalas inte tillbaka då läkarbesöket har skett. Det finns olika uppfattningar om tiden och innehållet vid läkarbesöket men tiden inte var relevant då patienten betalat för en tjänst vilket i detta fall var läkarbesöket. I journalen står att patienten har erbjudits en ny besökstid samt hänvisats till en specialistmottagning. Att konsultera med sin handledare innebär nödvändigtvis inte att handledaren ska närvara fysisk på besöket. I detta fall har konsultationen skett utanför rummet. Ingen personal har rätt att logga in i ens journal om man inte har någon vårdrelation. Då patienten inte längre har någon vård vid mottagningen kan ingen annan vårdpersonal föra in något i hans journal. Patienten har framfört att det var märklig att läkaren nekat honom läkarutlåtande för finansierat tandvårdsstöd. En annan läkare vid annan mottagning har bedömt annorlunda och utfärdat ett läkarutlåtande om detta. Han är missnöjd med mottagningens bedömning och vill att hans budskap framförs till vårdgivaren. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03933</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Kvinnan nekad recept på vårdcentral och fick en annan medicin som hon var allergisk mot</p> <p>En kvinna hade tagit beroendeframkallande smärtstillande medicin under flera år. Läkaren som hade skrivit ut medicinen gick i pension och kvinnan fick då träffa en ny läkare. Den nya läkaren nekade receptförnyelse av den beroendeframkallande medicinen. Läkaren hade varit otrevlig och snäst åt kvinnan vid besöket. Kvinnan fick istället en annan smärtstillande medicin. En anhörig till kvinnan upptäckte att medicinen innehöll ett ämne som kvinnan var allergisk mot. Kvinnan tog då kontakt med sin apotekare som ringde läkaren och informerade läkaren om allergin. Kvinnan hade då redan hämtat ut den felaktigt förskrivna medicinen.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar verksamhetschefen det inträffade och att det tyvärr har begåtts fel i flera led, bland annat kontrollen avseende varningar i journalen kring allergi mot läkemedel. Apoteket ska kunna fånga upp de fall där läkaren har förskrivit fel och kontakta sjukvården, vilket tyvärr inte skedde denna gång. Berörd läkare beklagar även det inträffade och kommer att dra lärdom av händelsen. Mottagningen har gjort en avvikelserapportering och även en vårdskadeutredning och händelsen kommer att tas upp på personalmöte, för att motverka att detta ska hända igen. Ombudet har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04332</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Blev utan läkemedel med anledning av husläkarens semester</p> <p>En kvinna har kontakt med primärvården sedan länge för mediciner. När ordinarie husläkare var på semester fick kvinnan inget recept och blev utan läkemedel. När hon påpekade detta i telefon blev sjuksköterskan otrevlig och avslutade samtalet.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren konstaterades att patienten har höga förväntningar på fortsatt utskrivning enligt tidigare, men vårdcentralen har fått skärpta krav på återhållsamhet med läkemedel som är beroendeframkallande. Patienten har uteblivit från några läkarbesök och då har recept inte skrivits. En tät dialog mellan patient och läkare är nödvändig vad gäller förskrivning av denna typ av läkemedel. Patienten är besviken över svaret då hon menar att det är svårt att komma fram på telefon och vissa dagar mår hon så dåligt att hon måste avboka besök. Hon vill att detta förmedlas till vårdcentralen, ärendet avslutas därefter.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04544</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Svårt att träffa läkare vid vårdcentral</p> <p>Enligt patienten är det mycket svårt att få träffa läkare vid fysiskt besök vid vårdcentralen. Patienten har blivit hänvisad till möte med läkare via internet.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren under våren 2020 under pågående coronapandemi följt riktlinjer upprättade av Region Stockholm, bland annat har det inneburit att det erbjudits digitala besök när sådana kunnat ersätta fysiska besök. Enligt patienten, som tog del av svaret, erbjöd vårdcentralen digitala besök, dock var det tre veckors väntetid. Hon fick vård direkt vid annan vårdgivare, ett digitalt möte, och blev där ordinerad medicin. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04771</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Felaktig bedömning av barn på närakut</p> <p>En liten pojke fick plötsligt mycket ont i ett ben och ville inte äta, leka och hade svårt att sova på grund av smärtan. Hans mamma kände inte igen honom och fick av 1177 rådet att uppsöka närakutmottagning. Där upplevde de ett nonchalant mottagande och fick vänta i fem timmar innan ett mycket snabbt och kort besök hos läkare. Läkaren tog inte pojkens temperatur eller några prover utan menade att barn kan ha ont utan att det är något särskilt. I hemmet försämrades pojken och fick rådet av 1177 att uppsöka barnakut vid akutsjukhus. Han fick där ett helt annat bemötande och bedömning. Det visade sig att han led av skelettinfektion och han blev inlagd på sjukhuset för intravenös behandling under fem dagar. Mamman som kontaktar förvaltningen menar att närakutens hantering var slapp och respektlös och att läkaren där gjorde en grov miss.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som bad om ursäkt för att anmälaren upplevt mötet som alldeles för kort, otrevligt och tryggt. Den aktuella dagen hade närakuten långa väntetider vilket pojken blev drabbad av. På grund av pandemin är väntetiderna också ibland extra långa och oförutsägbara. Den chef som skrev yttrandet var också den läkare som träffat pojken, varför synpunkterna på den medicinska bedömningen skulle tas upp till ytterligare granskning och annan medicinsk expertis rådfrågas. Läkaren menade att hon mycket väl mindes mötet och sin bedömning, pojken var pigg och kunde böja bland annat fotled och knä till fullo, däremot skulle febern ha tagits och ställningstagande till snabbt blodprov i fingret skulle ha gjorts. Läkaren menade att det var bra att familjen sökte sjukhusvård både ett och två dygn senare och då erhållit medicinsk behandling. Närakuten kommer att se över sina rutiner när det gäller den första bedömningen av patienter, detta för att undvika att svårt sjuka patienter får vänta onödigt länge på sin tur och för att kunna upptäcka försämring i sjukdomstillstånd. Anmälaren 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>V2009-05184</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Brister i undersökning</p> <p>Patienten skadade sitt knä under arbetstid. På inrådan av 1177 åkte patienten närakutmottagning. Läkaren bedömde att patienten skulle ta smärtstillande. Läkaren ansåg att patienten kunde arbeta följande dag. Detta var två dagar innan patienten skulle påbörja sin semester. Patienten åkte åter till samma närakutmottagning. Läkaren bedömde att det handlade om en inflammation. Läkaren ordinerade smärtlindrande preparat och sjukgymnastik. Efter semester var patienten åter på arbetsplatsen, kollegerna och chefen uppmanade patienten att gå hem, de såg plågan. Patienten tog sig åter till närakutmottagning, denna gång en annan mottagning än tidigare. Läkaren uppmanade patienten att ha tålmod och ordinerade smärtstillande och hemgång, läkaren bedömde att det var en inflammation som orsakade problemen. När patienten åter var på arbetsplatsen uppmanade kollegor patienten att gå hem. Hon lyckades tillslut få kontakt med vårdcentralen, detta var vid fjärde försöket som hon fick en tid vid primärvården. Undersökning med röntgen påvisade att menisken lossnat, detta orsakade stor smärta. Patienten remitterades till ortoped och uppmanade patienten att vara hemma i 21 dagar, men sjukintyg upprättades inte - du behöver inte sådant intyg, ska läkaren ha sagt.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren trots tre bedömningstillfällen inte ställt rätt diagnos, att en vanlig röntgenundersökning troligtvis inte kunnat identifiera skadan. För att upptäcka skadan krävdes en undersökning med magnetkamera. Men denna form av undersökning kan inte en närakutmottagning initiera, en sådan kan vårdcentralen upprätta remiss för, enligt svaret. Vårdgivaren, det vill säga närakuten, borde ha remitterat patienten till vårdcentralen för uppföljning. Vårdgivaren kommer med anledning av detta ärende genomföra en internutredning. Patienten var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05223</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Administrativ hantering</p> <p> Intyg</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p> Vårdflöde/processer</p>	<p>Bollas mellan vårdgivare och kommun</p> <p>En vuxen son blev sjukskriven, fick läkemedel och en återbesökstid till en vårdcentral, men klarade inte av att ta sig tillbaka. Modern är kritisk till att ingen hörde av sig till honom. Han har därefter isolerat sig i sin lägenhet vilket föranlett besök av polis, psykiatri och socialtjänst men han får ingen hjälp av någon annat än ett uppsökarteam från kommunen. Han är inte suicidal men vill inte leva och behöver vård och behandling samt ett intyg från läkare på vårdcentral för att kunna få försörjningsstöd från kommunen.</p> <p>Åtgärd: Verksamhetschef svarar att sonen har varit på två läkarbesök då han fick läkemedel och sjukskrivning men uteblev vid uppföljningsbesök och hördes därefter inte av. Modern hade dock kontaktat vårdcentralen och önskat remiss till psykiatrisk vård. Socialtjänsten kontaktade mottagningen och mannen bokades in på ett läkarbesök där depression samt viss alkoholöverkonsumtion framkom. I samråd skickades remiss till kurator för stödsamtal, han sjukskrevs två månader samt fick uppföljning hos specialistläkare med syfte att remittera till psykiatrisk vård. Chef beklagar att patient och anhörig har varit missnöjda. Modern har tagit del av yttrandet men inte hörts av. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05368</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Undersökning/bedömning</p>	<p>Fel diagnos, brister i undersökning</p> <p>Patienten skadade sitt knä på arbetsplatsen. Hon sökte sig till närukutmottagning. Läkaren uppmanade henne att ha tålamod och ordinerade smärtstillande och hemgång, läkaren bedömde att det var en inflammation som orsakade problemen. Undersökning med röntgen påvisade senare att menisken lossnat, detta orsakade stor smärta.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren trots tre bedömningstillfällen inte ställt rätt diagnos, att en vanlig röntgenundersökning troligtvis inte kunnat identifiera skadan. För att upptäcka skadan krävdes en undersökning med magnetkamera. Men denna form av undersökning kan inte en närukutmottagning initiera, en sådan kan vårdcentralen upprätta remiss för, enligt svaret. Vårdgivaren, det vill säga närukuten, borde ha remitterat patienten till vårdcentralen för uppföljning. Vårdgivaren kommer med anledning av detta ärende genomföra en internutredning. Patienten var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06207</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p> Vårdflöde/processer</p>	<p>Nekad undersökning</p> <p>Patienten led av virusmitta, covid-19. 1177 vårdguiden hänvisade patienten till en närukut. Denna närukut vägrade att ta emot patienten.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06354</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p> Patientjournalen</p>	<p>Felaktigheter i journal</p> <p>En kvinna har påpekat felaktigheter i journal förd hos husläkare. Hon har bett om ändringar, men dessa har inte genomförts.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att felaktiga diagnoser förts in i journalen, dessa har nu rättats. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07166</p> <p>Administrativ hantering</p> <p> Intyg</p>	<p>Nekas kompletterande intyg till försäkringskassan</p> <p>En man har synpunkter på att han inte får ett kompletterande intyg till försäkringskassan från husläkare vid vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Eftersom det var bråttom för mannen att få ett kompletterande intyg till försäkringskassan kontaktades verksamhetschef vid vårdcentral på telefon. Hon informerad om att patienten fått en besökstid till läkare dagen därpå och att hon själv skulle närvara. Läkaren, som mannen skulle träffa, är kunnig och vet om ett intyg behöver kompletteras eller ej. Hon är dock orolig att mannen uteblir från besöket, vilket han gjort tidigare. Patienten har därefter, via brev, fått möjlighet att kontakta handläggare på förvaltningen men han har inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07190</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Hänsynslöst bemött av läkare</p> <p>En man som varit sjukskriven en tid menar att han blev utkastad av en läkare vid ett besök på vårdcentralen. Mannen ville diskutera byte av läkemedel, vilket även ett akutsjukhus skrivit remiss om till vårdcentralen, men läkaren bemötte mannen drygt och hänsynslöst. Mannen menar att läkaren också skrivit felaktigheter i journalen och att hans mående blev än sämre av läkarens behandling.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med patienten framkommer att vårdcentralen fått och besvarat detta klagomål, patienten är nöjd med svaret från verksamhetschefen. Ärendet registreras för statistik och avslutas därefter.</p>
<p>E-post -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06907</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Otrevlig händelse på barnavårdscentralen</p> <p>En kvinna var på barnavårdscentralen med sin tre-åring. När hon kom till mottagningen fick hon information om att ordinarie barnsjuksköterska var sjuk, hon blev litet ställd och besviken över att inte ha fått informationen i förväg. Barnsjuksköterskan blev kort i tonen och mamman ville då boka en annan tid hos sin ordinarie sjuksköterska. Samtalet avbröts, barnsjuksköterskan gick sin väg och mamman hörde att hon pratade om henne i personalrummet med sina kollegor. Mamman efterfrågade kontaktuppgifter till verksamhetschefen och blev uppringd, men blev inte bra bemött.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med mamman via telefon och e-post, men inte fått något samtycke till handläggning. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06353</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Nekad provtagning vid försämring</p> <p>En ung kvinna behandlades genom vårdcentralen med antibiotika på grund av urinvägsinfektion. Efter genomgången behandling hade nya besvär tillkommit och kvinnan försämrats, hon önskade därför provtagning, läkaren på vårdcentralen nekade henne dock detta och ville bara skriva ut en ny dos läkemedel.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse därefter inte inkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06394</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Får ej medicin utskrivna</p> <p>En kvinna ifrågasätter att hon inte får smärtstillande medicin utskrivna av 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>V2011-06427</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Ifrågasätter vård för ryggsmärta</p> <p>En man ifrågasätter den vård han har erhållit vid en vårdcentral då han sökt vård för ryggsmärta.</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>V2011-06436</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Synpunkter på undersökning</p> <p>En kvinna som sökte vårdcentral på grund av smärta i benen och svårigheter att gå ifrågasätter läkarens bedömning och undersökning. Hon menar att undersökningen var förnedrande.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse därefter inte inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06586</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Ifrågasätter organisering av influensavaccinering på vårdcentral</p> <p>En kvinna som tillhör riskgrupp för covid-19 ifrågasätter att rummet för att vaccinera sig på en vårdcentral ligger till på så vis att hon måste gå igenom vårdcentralen för att komma dit. Kvinnan tycker att sprutan borde kunna ges utomhus.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06662</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Bristande läkarbesök och felaktigheter i journalen</p> <p>En kvinna med förkylningssymptom sedan flera dagar tillbaka fick en läkartid vid en vårdcentral. Kvinnan menar att undersökningen av läkaren var ouppmärksam och att han inte lyssnade när hon beskrev symptom och sjukdomstid. Detta visade sig sedan också i journalen där hon menar att han missförstått och skrivit felaktigheter om det hon berättat. Hon tycker att läkaren var oförskämd och att hon inte fick adekvata råd och hjälp.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse därefter inte inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06726</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Synpunkter på vårdcentral</p> <p>En kvinna hade synpunkter på en vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06766</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ifrågasätter avgift för uteblivet besök</p> <p>En man uppger att han har fått en tid på en vårdcentral bekräftad via sms. Mannen visste inte att detta kunde ske via sms och missade besöket. Ifrågasätter nu att han behöver betala en avgift för detta.</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>V2011-06901</p> <p>Övrigt</p> <p>Övrigt</p>	<p>Synpunkter på vårdcentral</p> <p>En kvinna hade synpunkter på en vårdcentral och hanteringen från en husläkare.</p> <p>Åtgärd: Då patienten inte återkommit till förvaltningen, trots flera kontaktförsök via telefon och e-post, avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07048</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Frågor om läkare</p> <p>En kvinna har frågor gällande behandling och uttalande från läkare.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07081</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Bristfällig vård vid hosta</p> <p>En kvinna var på besök hos husläkare då hon hade kraftig hosta. Hon fick ett recept som apoteket inte kunde lösa in och hon utlovades remiss till allergiläkare, denna har inte blivit sänd.</p> <p>Åtgärd: Vid telefonkontakt visade det sig att patientens problem löst sig, hon vill avsluta ärendet utan att yttrande begärs.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07144</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Nekas remiss till medicinsk fotvård</p> <p>En patient får inte en tid till läkare på vårdcentral för att denne ska bedöma om hen kan få en remiss till medicinsk fotvård. Personal vid vårdcentral uppger att det är bara diabetespatienter som får remiss men patienten anser att det inte stämmer då det enligt 1177 Vårdguiden även finns andra typer av problem som kan behöva fotsjukvård.</p> <p>Åtgärd: Efter e-post korrespondens med chef på vårdcentral erbjuds patienten en tid till läkare för bedömning om behov av remiss till fotsjukvård föreligger. Vårdgivaren uppger att de missuppfattat hens problem. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07309</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Blir inte utredd av läkare på vårdcentral</p> <p>En kvinna får inte den utredning hon anser sig behöva eller remiss vidare från sin vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Då patienten nu har fått kontakt med sin vårdcentral som kommer att påbörja utredning, kan ärendet i överenskommelse med patienten avslutas på förvaltningen i befintligt skick.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2003-01950</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Kvinna nekades undersökning med magnetkamera och fraktur missades</p> <p>En kvinna med smärta i underbenet kontaktade ortoped i specialistvården med frågan om det var en stressfraktur. Men då röntgenundersökning inte påvisade fraktur och läkaren inte ville remittera till magnetröntgenundersökning gick kvinnan till arbetet. Smärtan tilltog och en annan läkare remitterade till magnetröntgenundersökning som påvisade stressfraktur under läkning, hon blev sjukskriven och fick ett stödjande bandage. Hon är besviken över den felaktiga hanteringen.</p> <p>Åtgärd: Vårdgivaren beklagade patientens upplevelse av ett bristfälligt bemötande. Vid genomgång av den medicinska handläggningen har den funnits korrekt, det är svårt att upptäcka en stressfraktur vid vanlig röntgenundersökning och då inget trauma fanns i bakgrunden avvaktade patientansvarig läkare med remittering till magnetröntgenundersökning. Patienten har avflyttat utan att ange eftersändningsadress varför yttrandet inte nått henne. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2004-02482</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>Fördröjd cancerdiagnos</p> <p>En kvinna var inlagd på sjukhus på grund av ryggbesvär. Under vårdtiden togs prover som kom med avvikande provsvar och kunde vara cancer. När kvinnan frågade om man skulle gå vidare med utredning fick hon undvikande svar. I slutanteckningen skrevs inget om de avvikande provsvaren. Hon skulle följas upp på vårdcentralen. Nya prover togs av vårdcentralen några veckor senare. Dessa fick ske i hemmet då kvinnan var för medtagen för att ta sig ut. När kvinnan sedan återkom till sjukhuset för uppföljning av ryggbesvären sändes hon till skelettröntgen och datortomografi samma dag. Hon sändes därefter akut till hematolog. Obehandlad cancer bekräftades och medicinering sattes in. Under den månad som diagnosen fördröjdes fick kvinnan flera kompressioner i ryggen och en fraktur på bröstbenet.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat skriftligt svar från vårdcentralen framkommer att remiss inkommit med önskan om uppföljning smärta, provtagning och leverstatus. När remissen inkom är ordinarie läkare ledig och det infaller röda dagar. En annan läkare ser att en besökstid sedan innan finns inbokad och avvaktar därmed åtgärd, då denna läkare inte har möjlighet till journalgranskning då han saknar patientens medgivande. Han beställer dock nya prover som sedan vidimeras av en tredje läkare. Patienten inkommer med genmäle då hon inte kan acceptera att journalgranskning inte skedde. Ett medgivande hade läkaren kunnat få av patienten via ett kort telefonsamtal. I ett kompletterande yttrande framkommer att provsvaren i kombinationen med morfinkrävande skelettsmärtor är varningstecken. Följande provsvar visade på försämrade värden, vilket den tredje läkaren borde reagerat på. En tidigare utredning borde ha skett från vårdcentralens sida. De har sett över och diskuterat uppföljning av remisser och prover/svar vid ordinarie läkares bortavaro. Patienten överväger anmälan till IVO. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2005-02763</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekas sjukskrivning, önskar samtalsstöd</p> <p>En kvinna är sjukskriven sedan fem månader tillbaka på grund av utmattning. Hon har haft kontakt med läkare på vårdcentral och haft ett samtal med en psykolog. Då hennes mående inte förbättrats bokade hon ett möte med en psykiater online och denne ställde en diagnos. Dagen därefter kontaktade hon sin husläkare som vägrade förlänga sjukskrivningen samt hänvisade tillbaka till psykiatern som hon talat med, men denne får inte sjukskriva via en app. Om inte kvinnan inkommer med ett läkarintyg denna vecka förlorar hon sitt arbete och sin sjukpenning.</p> <p>Åtgärd: Behandlande läkare skriver att hon försökt hjälpa kvinnan med hennes smärttillstånd och andra åkommor. Hon har varit sjukskriven heltid en tid men läkaren gjorde bedömningen att patienten skulle försöka återgå, i liten skala, till arbetet. Behandling hos psykolog har erbjudits men kvinnan gick bara dit en gång därefter har hon uteblivit. Läkaren har därefter bokat in patienten på ett besök för att försöka lägga upp en plan för hennes sjukskrivning. Kvinnan har tagit del av yttrandet och är inte nöjd då hon anser sig vara i behov av hel sjukskrivning. Ärendet avslutas därmed.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2005-02985</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Utebliven medicinering</p> <p>En man är missnöjd med att han inte fick de läkemedel han behövde från en läkare vid en vårdcentral vilket ledde till bråk och polisanmälningar.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framför att läkare i egenskap av yrkesman förbehåller sig rätten att förskriva läkemedel eller inte förskriva läkemedel utifrån varje given situation. I det aktuella fallet har läkaren ansett att förskriva narkotiskt preparat enligt patientens önskemål är direkt skadligt. Läkaren blev utsatt för försök till misshandel och olaga hot. Detta bevitnades av flera kollegor och polisanmälades. Polisanmälan har lagts ner då patienten är dömd för ett annat kriminalitet så att straffvärdet för detta kommer inte påverka den redan tilldelade fängelsedomens längd. Patienten har framfört att innehållet i svaret från vårdgivaren inte stämmer. Patienten har efteråt kontaktat förvaltningen och berättar att han har vänt sig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt domstolen och hans ärende har gått vidare till riksåklagaren. Förvaltningen har också informerat patienten att hans ärende vid patientnämndens förvaltning kommer att avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03119</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Barnmorska missade vid kontroll att barnet låg i säte</p> <p>En gravid kvinna gick på kontroller hos en barnmorska på barnmorskemottagning. Barnet konstaterades vid varje undersökning ligga med huvudet nedåt. Först när förlossningen startade och en undersökning gjordes på förlossningen konstaterades att barnet låg i säte. Förlossningen avslutades med akut kejsarsnitt.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar händelseförloppet och upplevelsen det förde med sig vid förlossningen. En beskrivning görs av det basprogram som barnmorskemottagningen följer där det från graviditetsvecka 33 görs undersökning av barnmorskan som med sina händer bedömer hur barnet ligger i magen samt huvudets position och om huvudet är rörligt eller fixerat. Vårdgivaren skriver att den mest erfarna barnmorskan kan göra missbedömningar. Kontroll med ultraljud görs endast om misstanke finns att barnet ligger i en annan position. Det finns alltid en risk att barnet i sen graviditet vänder sig vilket kan hända om huvudet inte är fixerat i bäckeningången, vilket det inte var i patientens fall vid sista kontrollen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03152</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Misstänker dataintrång</p> <p>En patient sökte vård på en närakut. Hon blev efteråt uppringd av en sjuksköterska på närakuten vilken patienten tidigare arbetat tillsammans med. Sjuksköterskan hade sett hennes uppgifter någonstans och började prata i privata frågor. Patienten misstänker att den gamla kollegan berett sig tillgång till hennes journal.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från närakuten understryker överläkaren att han hyser stor respekt för patientens oro över om obehöriga har läst hennes journal, då man ska ha samma integritetsskydd om man jobbar inom vården som när man är patient. Bedömningen är att förloppet i journalen stämmer överens med hur det brukar se ut i ett vanligt flöde. Enhetschefen har varit i kontakt med patienten och diskuterat händelsen, även berörd personal har vidtalats samt haft genomgång av sekretess och journalöppning. Logg har skrivits ut och skickats till patienten. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03249</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Felaktig diagnos i journal</p> <p>En kvinna upptäckte en felaktig formulering i sin journal från vårdcentralen. En läkare som träffat henne vid ett tillfälle har felaktigt angett en psykiatrisk diagnos och kvinnan önskar rättelse av detta. Hon har kontaktat verksamhetschefen men inte fått någon återkoppling.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som bad om ursäkt för att vårdcentralen inte svarat på e-post som patienten skickat. När ärendet inkom togs omgående kontakt med patienten. Rättelse hade gjorts i journalen och patienten hade träffat läkare på mottagningen för att förtydliga i hennes journal de ändringar som var gjorda och komplettering från annan vårdgivare hade skannats in i journalen. Efter att ha tagit del av yttrandet framförde patienten synpunkter på dokumentationen, hon menade att det fanns felaktiga bedömningar, att rättelsen var rörig och hon önskade att bedömningar kring psykisk status togs bort då läkarbesök handlat om somatisk sjukdom. Yttranden inhämtades rörande detta där vårdgivaren informerade om att vid journalföring används enligt rutin och rekommendation utarbetade journalmallar. Mallarna innehåller en rad uppgifter som i olika grad ska eller bör ingå i de flesta journaler, en sådan rubrikmall är psykisk status. Efter patientbesök, särskilt då patientens psykiska mående direkt eller indirekt berörs, är det oftast därför helt motiverat och adekvat att dokumentera observationer under denna rubrik. Vid journalföring är det ofta viktigt att benämna även det normala/friska som observeras i status. Detta kan vara av värde för bland annat differentialdiagnostik, informationsöverföring och utgör även den del av helhetsbedömningen. Patienten har efter att ha tagit del av yttranden inkommit med genmäle vilket bifogas vården för kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03445</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Borde ha transporterats till akutmottagning</p> <p>Patienten drabbades av vaginal blödning. Hon kontaktade 1177 som hänvisade henne till barnmorskemottagning. Patienten berättade för barnmorskan om sin oro för barnet. Barnmorskan frågade om det var en kraftig blödning, patienten svarade nej på denna fråga. Barnmorskan lyssnade på barnets hjärta, som slog kraftfullt. Patienten blev glad och hennes oro minskade. Barnmorskan hänvisade patienten till en gynekologisk akutmottagning om blödningen inte hade upphört morgonen därpå eller om patienten fick smärtor. Senare på kvällen kände patienten kraftig värk och blödningen tilltog. Hennes make tillkallade ambulans. Patienten anlände till sjukhus, men barnet avled, barnet var drygt 20 veckor. Patienten anser att mottagningen brustit i sina säkerhetsrutiner och att den måste korrigera sina rutiner för att undvika liknande tragedier. Enligt patienten borde barnmorskemottagningen ordnat transport till gynekologisk akutmottagning då patienten besökte mottagningen och berättade om sina blödningar.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att undersökning genomfördes vid mottagningen, att denna undersökning inte påvisade behov av akuta insatser, att barnmorskan erbjöd vidare gynekologisk undersökning som patienten avböjde då hon kände sig trygg efter att ha hört fosterljuden. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03692</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Ifrågasätter bemötande av läkare</p> <p>En kvinna har besökt sin vårdcentral efter besvärliga symptom i lungorna och misstanke om covid-19. Kvinnan upplevde att läkare bemötte henne nedsättande och enbart ställde frågor om kvinnan psykiska välmående.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter och frågor. I svaret uppges att patienten hade undersökt noggrant vid en närläkning varför man inte såg det som medicinskt motiverat med fortsatt utredning för andningsbesvär. Vårdgivaren försökte förmedla att den symptombild som patienten beskriver ibland kan orsakas av oro eller stress. Slutligen beklagas att ordvalet uppfattades nedlåtande av patienten och att behandlande läkare tar till sig av denna kritik. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03813</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Bristande hantering av förnyelse av recept på vårdcentral</p> <p>En kvinna hade försökt få sina recept förnyade på vårdcentral. Sjuksköterskan kvinnan haft kontakt med hade lovat att recepten skulle förnyas men inget har hänt. Kvinnan var väldigt orolig över hur det ska gå om hon står utan mediciner helt.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar verksamhetschefen det inträffade, men vid genomgång av patientens journal framgick det att patientens mediciner hade förnyats i tid och att de ska räcka fram till årsskiftet. Patienten har tagit del av yttrandet och har därefter inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03876</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande hantering av beroendeframkallande medicin på vårdcentral</p> <p>Läkare på vårdcentral trappade ned beroendeframkallande läkemedel i allt för snabb takt. Patient fick kraftig abstinens och mådde mycket dåligt. Patienten upplevde bemötandet som kränkande och opassande.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen skriver verksamhetschefen att mottagningen hjälpte patienten med ett nedtrappningsschema, då det uppdragades att dosen av beroendeframkallande läkemedel hade ökat på eget bevåg. Det gjordes då det är en skyldighet att hjälpa dem med beroendeproblematik, i detta fall fram tills att ett besök på TUB-mottagningen (Terapi och Utvärdering av Beroendeframkallande läkemedel) var möjlig. Förutom den kontakt som togs till den ångestmottagning patienten besökt, engagerades psykoterapeuten som fanns på plats på vårdcentralen. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2007-03920</p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik</p> <p>Vård och behandling Omvårdnad</p>	<p>Bristande hygien, kommunikation och omvårdnad på vårdcentral</p> <p>En kvinna var på en vårdcentral och tog ett covid-19 prov. Personalen var otrevliga och kvinnan upplevde sig kränkt. Personalen som försökte ta blodprovet hade ingen skyddsutrustning på sig. Inte ens handskar. Personalen försökte sticka kvinnan flera gånger men lyckades inte. Personalen sade bara att det inte fanns något blod. Kvinna var stickrädd och tyckte det hela var väldigt obehagligt. Sedan kom en kollega till personalen och som hade munskydd under näsan och snorade samt sade att denne var sjuk.</p> <p>Åtgärd: I det inhämtade yttrandet beklagar chefen den negativa upplevelse patienten fick avseende bemötandet på mottagningen. Även om de anställda är utbildade sjuksköterskor och är medvetna om de allmänna råden och ska följa de basala hygienrutinerna, så har ytterligare kontroll på berörd enhet vidtagits. Det handlar bland annat om granskning av arbetssätt, så att patienten upplever ett korrekt och tryggt möte, omorganisering av personal vid påtalad språkförbistring samt kontroll att de basala hygienkontrollerna efterföljs. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2007-04041</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Ärendet avslutat på vårdcentral på grund av påbörjad omlistning</p> <p>En man har svårt att få tid och att få kontakt med sin vårdcentral. Han har därför ställt sig i kö till annan vårdcentral. När han åter vänder sig till den vårdcentral där han fortfarande är listad får han veta att ärendet är avslutat då han listade sig på annan vårdcentral. Mannen har blivit hänvisad från akutmottagning på sjukhus till vårdcentral för fortsatt utredning av symtom.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som skriver att patienten har listat om sig och fått en ny husläkare på en annan vårdcentral. Vårdgivaren skriver även att patienten har erbjudits tid men avbokat den tiden. Trots listning på annan mottagning träffade patienten en specialistläkare hos vårdgivaren men hänvisades då vidare på grund av misstanke på covid-19. Vårdgivaren bedömer att patienten är adekvat handlagd. Patienten har tagit del av svaret som han anser inte stämmer. Han avsåg inkomma skriftligen med sina synpunkter men har därefter inte hört av sig inom angiven tid och ärenden avslutas därmed.</p>
<p>1177 Primärvård V2007-04119</p> <p>Vård och behandling Behandling</p> <p>Kommunikation Delaktig</p>	<p>Felaktig orosanmälan till socialtjänsten</p> <p>En kvinna har synpunkter på att en psykolog vid en vårdcentral gjort en orosanmälan gällande yngre dotter till socialtjänsten efter samtal med äldre dotter. Detta har skapat en stor stress, oro och sömnsvårigheter i familjen.</p> <p>Åtgärd: Verksamhetschef skriver i ett yttrande att när psykolog hade kontakt med äldre dotter framkom oro för yngre dotter. Alla sjukvårdsanställda har en skyldighet enligt lag att skyndsamt anmäla oro för barns välbefinnande. Vårdgivarens uppfattning är att psykolog agerat enligt den skyldighet hon har som sjukvårdsanställd när anmälan gjordes. Syftet är att familjen ska kunna få hjälp och stöd ifall det behövs. Modern har tagit del av anmälan och uppger att socialtjänsten lagt ned orosanmälan. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2008-04264</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p>	<p>Fick inte recept utan att besöka läkaren</p> <p>En man har sedan tidigare fått läkemedel utskrivet av sin husläkare. När han kontaktade vårdcentralen för att förnya receptet nekades han det. Han vände sig till digital läkare och fick receptet omgående. Han ifrågasätter varför vårdcentralen i coronatider inte kan skriva ut över telefon utan kräver att han ska besöka vårdcentralen och utsätta sig för smitta.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgick att vårdcentralen helt nyligen bytt ägare och att många av läkarna är nyanställda. En läkare vill gärna etablera en kontakt med sin patient innan starka läkemedel skrivs ut därav förfarandet att kalla patienten till besök. Det beklagades att han upplevde sig respektlöst bemött. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177 Primärvård V2008-04543</p> <p>Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig</p>	<p>Önskar mer stöd från sin husläkare</p> <p>En kvinna upplevde ett bristfälligt bemötande från sin husläkares sida. Hon har utmattningssymtom och skulle önska mer stöd från sin läkare, han är inte intresserad av att lyssna till henne och stödja henne i rehabiliteringen.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av bristande intresse och engagemang från sin husläkare. Ärendet har lyfts till en arbetsplatsträff för en gemensam diskussion om bemötande av patienter. Patienter har fått en ny husläkare som hon är nöjd med, ärendet avslutas i överenskommelse.</p>
<p>1177 Primärvård V2008-04568</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Ifrågasätter att chattkonversation har klistrats in i journal</p> <p>En kvinna uppger att hon har blivit nekad vård på en vårdcentral sedan personal har uppgett att hon inte är listad där trots att hon är det. Kvinnan har använt en chattfunktion hos en vårdcentral och ifrågasätter att en sjuksköterska har klistrat ut delar ur chatten i hennes journal.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren beklagar att patienten upplever att patienten inte upplever att informationen som inklistrades i journalen var relevant. Dock anser vårdgivaren att informationen var viktig att dokumentera. Det framförs att kommunikation mellan vårdgivare och patient är viktig att dokumentera ur patientsäkerhetssynpunkt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2008-04625</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Otrevligt bemött på vårdcentral</p> <p>En kvinna besökte sin vårdcentral för att göra en antikroppstest för covid-19 på mottagningens laboratorium. Hon hade svårt att hitta och när hon frågade personal fick hon ovänliga svar.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att receptionisten upplevdes ha ett ovänligt bemötande. Händelsen har återkopplats till henne och patienten är nöjd med det. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2008-04693</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Ifrågasätter bedömning av sår</p> <p>En man som varit med om en cykelolycka vårdades vid akutsjukhus och skrevs ut därifrån. Mannen hade ett djupt sår i ansiktet som inte syddes på sjukhuset, när han kom hem åkte plåstret av och han vände sig till en närakutmottagning för att få såret omhändertaget. Mannen menade att såret börjat vara och han misstänkte att det blivit infekterat. På närakuten menar han att han möttes av motstånd från sjuksköterska i receptionen som hänvisade till att akutsjukhuset borde ha gjort allt rätt. Läkaren han sedan träffade bedömde att såret inte behövde sys. En dryg vecka senare syddes mannen med två stygn vid ett återbesök på akutsjukhuset, fler stygn kunde då inte sys på grund av infektionsrisk.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som informerade om att rutinen när det gäller sårskador är att man ska sy dessa inom sex timmar. Just i ansiktet kan man ibland vänta tolv timmar på grund av att blodcirkulationen är bättre, däremot var det över 28 timmar mellan olyckan och patientens besök på närakuten. Om det dessutom finns tecken på infektion är det absolut förbjudet att sy sår som är infekterade, man riskerar att med synålarna skapa infekterade kanaler i huden som bidrar till ännu större och omfattande hudinfektioner. Vårdgivaren menade att patienten inte skulle tveka att höra sig om något var oklart eller om närakuten kunde hjälpa honom på något sätt. Patientens efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04716</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Medicin orsakade missfall</p> <p>Gravid kvinna var i kontakt med gynekologisk mottagning. Hon misstänkte att läkaren ordinerade fel medicin, vilket orsakade missfall. Samme läkare tog bort två stycken polyper hos kvinnan, då han tjänstgjorde vid närakuten. Nästan två veckor därefter brast samme läkare i sin undersökning vid gynekologisk mottagning, hade läkaren genomfört en korrekt undersökning hade läkaren kunnat observera att graviditeten avstannat. Hon blev även otrevligt bemött av personal vid mottagningen.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att de medicinska preparat som patienten ordinerades inte framkallar missfall. Enligt vårdgivaren erbjöds patienten undersökning med ultraljud, men patienten avböjde. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04849</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Ifrågasätter tillgänglighet vid vårdcentral</p> <p>En kvinna som lider av andningssvårigheter och utmattning till följd av covid-19 infektion ifrågasätter tillgängligheten på en vårdcentral. Kvinnan har vid upprepade tillfällen försökt boka tider på vårdcentralen för att förlänga sin sjukskrivning men har inte lyckats boka tider inom ramen för att sjukskrivningen ska ta slut. Upplever även att personal har bemött henne på ett nedsättande sätt i telefon.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som framhåller att rutinerna har brustit i samband med patientens sjukskrivning. Enligt gällande rutin är det sjukskrivande läkares ansvar att följa upp och boka in återbesök i ärenden gällande sjukskrivningen vilket inte skedde i aktuellt fall. Vårdgivaren ursäktar sig för detta och påtalar att de aktivt arbetar för att rutinen ska efterlevas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04879</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Felaktigheter och frågor rörande journalen</p> <p>En kvinna hade synpunkter på felaktigheter i journalen och frågetecken rörande anteckningar från en vårdcentral. Kvinnan menar att hon försökt informera om sina synpunkter och få det rättat tidigare av vårdcentralen utan resultat. Hon undrar bland annat över relevansen kring vissa meningar under psykiskt status och menar att det finns rena felaktigheter rörande vissa besvär, vilket leder till feltolkningar i fortsatta kontakter och bland annat får konsekvenser i kontakter med försäkringsbolag.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att journalen är ett viktigt verktyg för att få en korrekt övergripande helhetsbild gällande patienten så att patienten kan få en korrekt medicinsk behandling. Varje gång sjukvårdspersonal har direkt eller indirekt kontakt med patienten ska detta dokumenteras i journalen. Vårdgivaren informerade om bland annat psykiskt status och varför det fanns med i aktuell journalanteckning. Vidare hade en felaktighet skrivits vid annan vårdinrättning, vårdgivaren menade att den framöver kan fråga om uppgifter från annan enhet stämmer, för att undvika att det blir fel och missförstånd. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen, ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05059</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Synpunkter på vårdflödet och fakturering</p> <p>Patienten led av vax i örat. Han bokade tid vid närakutmottagning. Han ansåg att han inte var i behov av läkarkontakt, det skulle räcka med legitimerad sjukvårdspersonal. Vid besöket konstaterade läkaren att patienten led av vaxpropp men läkaren vidtog ingen åtgärd utan bad patienten att återkomma följande dag. Därför tvingades patienten åter ta ut ledighet hos arbetsgivaren. Det gick inte att betala vid kassan, den var ur funktion. Patienten debiterades med tre fakturor, varav en var felaktig. Denna felaktiga faktura makulerades då patienten tog kontakt med vårdgivaren. Men någon bekräftelse på att fakturan makulerades kunde patienten inte få.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten inbokades hos läkare för att avgöra om det var en vaxpropp eller inte, att tiderna för bokning av sjuksköterska via 1177 var fullbokade, att patienten även blev inbokad på tid dagen efter läkarbesöket berodde på att vaxproppen måste behandlas med mjukgörande örondroppar innan sköljning, att en av fakturorna var felaktig och därmed har makulerats. Enligt svaret borde patienten ha fått bekräftelse på att fakturan var makulerad om han så önskade. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05081</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande bedömning av allergisk reaktion på vårdcentral</p> <p>En kvinna fick en allergisk reaktion av antibiotika. Hon kontaktade vårdcentralen och fick rådet att köpa medel att skölja munnen med. Kvinnan ifrågasatte detta då hon hade så svåra besvär. Kvinnan gick sedan till vårdcentralen och bad att få träffa läkare och då fick hon hjälp.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar verksamhetschefen patientens upplevelse. Den jourhavande läkaren gjorde en relevant bedömning av patientens muntliga redogörelse, och satte in adekvat symptomlindrande behandling av de blåsor på tungan som uppstod efter antibiotikakuren. Genom att detta uppmärksammats och beskrivits väl av patienten har mottagningen en möjlighet att skärpa rutinerna, bland annat genom att snabbt ordna ett fysiskt besök för att minska riskerna att "missa" viktiga symptom vid digitala besök. Då patienten inte har sökt igen för sina besvär hoppas mottagningen att insatta åtgärder har gjort henne besvärsfri. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05299</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Felbedömning av barns smärta på vårdcentral</p> <p>Barn som hade väldigt ont i magen och kräktes, togs till vårdcentralen av sin far. Bedömningen där var att barnet var förstoppad och recept mot detta skrevs ut, de skickades sedan hem. Situationen blev ohållbar och barnet åkte in till sjukhuset, där konstaterades brusten blindtarm.</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>V2009-05303</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>Bristande utredning av smärta i ett öga</p> <p>En man har kraftig smärta i sitt ena öga och har varit hos husläkaren, men inte fått någon hjälp. Mannen tar starka smärtstillande läkemedel för att lindra smärtan, han har inte fått någon diagnos.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades upplevelsen av att husläkaren inte tagit mannens besvär på allvar. I svaret gavs information om remittering till specialister bl a ögonläkare och neurolog som övertagit fortsatt utredning av mannens komplexa symtombild. Väntetider till provtagning, undersökning och specialistbesök går inte att komma förbi. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05328</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Felaktigheter i journal</p> <p>En kvinna anser att en läkare vid en vårdcentral har satt en felaktig diagnos i en journal och även skrivit att denna skulle ha fått ett läkemedel mot ångest utskrivet, vilket inte stämmer.</p> <p>Åtgärd: Kvinnan önskade få bekräftat att läkare ändrat felaktigheter i journal som han lovat och ville avvakta med att skicka skrivelse tills hon fått journalutdrag. Då kvinnan därefter inte återkommit, avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05440</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Bristande bedömning av läkare på vårdcentral</p> <p>En kvinna besökte en läkare på vårdcentralen på grund av huvudvärk, yrsel och illamående. Hon hade tidigare haft högt blodtryck. Läkaren tog inget blodtryck utan satte in ett läkemedel som inte hade effekt och var felaktigt enligt kvinnan. Kvinnan besökte sedan en annan läkare på grund av att smärtan höll i sig och det visade sig att hon hade högt blodtryck.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar chefen att läkarbesöket inte uppfyllde patientens förväntningar. Då blodtryckskontroll hör till de undersökningar som bör göras vid huvudvärk och yrsel, har berörd läkare informerats. Gällande förslag om förbättringar avseende fler fasta läkare, pågår en ständig rekryteringsprocess. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05471</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande undersökning och bemötande</p> <p>En ung man hade sedan ett år tillbaks smärta i nacken och fick träffa husläkare och sjukgymnast i ett teammöte för bedömning av besvären. En kort och snabb manuell undersökning av nacken genomfördes och sedan fick han rådet att inte tänka så mycket på smärtan. Han och hans mamma som var med vid besöket kände sig nonchalerade och ifrågasatta efteråt.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att upplevelsen av teambesöket blev så negativt, detta var inte avsikten. Med tanke på pojakens goda hälsa för övrigt fanns inte oroande tecken på svår sjukdom, detta ville både läkare och fysioterapeut förmedla. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05599</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Utebliven remittering</p> <p>En kvinna har sedan några månader väntat på att en läkare vid en vårdcentral ska skicka remisser till en specialistmottagning. Hon har vid upprepade tillfällen kontaktat mottagningen och påmint om detta. Ingen remiss har skickats.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren beklagat att remiss och provsvar försenats. Remiss ska alltid skickas i samband med att ett beslut om detta har fattats. Mottagningen brukar prioritera att ge besked först till patienter som har avvikande provsvar. Man har tagit upp detta med berörd läkare som bett om ursäkt. Man har hoppats på att patienten framöver blir nöjd med sin vård på mottagningen. Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05643</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Utebliven undersökning samt olämpligt bemötande</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon inte fick någon adekvat undersökning eller behandling av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren konstaterade att det var en hjärnskakning och skickade hem henne. Läkaren hade också efter besöket skickat en digital vänförfrågan vilket hon inte anser lämpligt.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit från berörd läkare som har bett om ursäkt för en kortfattad beslutsfattning samt diagnosställning. Efter 30-års arbetserfarenhet som läkare litar han på sin helhetsbedömning. Läkaren ser mycket allvarligt på falska anklagelser om kontaktförsök på sociala medier och kräver att patienten tar bort recensionen som hon har skrivit om mottagningen på sociala medier. Läkaren har bifogat patientens journalanteckning. Patienten har framfört att läkarens digitala vänförfrågan fortfarande var kvar. Förvaltningen har vid flera tillfällen försökt kontakta patienten utan resultat. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05693</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/datainträång</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Föräldrar till patienten kontaktades</p> <p>En vuxen patients föräldrar kontaktades av vårdcentralen gällande att en ombokning av läkarbesöket behövde ske, vilket är helt mot sekretessregler och patienten blev väldigt chockad av det. Även dåligt bemötande med brister i kunskap om patientens sjukdomstillstånd framförs synpunkter på.</p> <p>Åtgärd: I det inhämtade yttrandet från husläkarmottagningen beklagar den vikarierande underläkaren att patienten upplevde det hela som obehagligt. Utifrån de besvär som beskrevs i tidsbokningen bedömdes det att en mer erfaren läkare skulle ta emot besöket och vid det tillfället kontaktades föräldrarna, då patienten inte var tillgänglig per telefon. Läkaren ber om ursäkt för sitt misstag och har efter händelsen fått en intern utbildning hur man hanterar sådana här situationer. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05774</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Problem med licenspreparat</p> <p>En kvinna har ett licenspreparat som fungerar väldigt bra, men i kontakt med vårdcentralen blev hon nekad förnyat recept. Hon är besviken eftersom hon är så nöjd med preparatet.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen skriver den medicinskt ansvariga läkaren att deras beslut står fast. Detta beslut gäller oavsett om en beviljad licens föreligger då det saknas evidens, forskning och säkerhet hur preparatet ska användas och följas upp. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05844</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Diagnosen missades vid axelskada</p> <p>En man uppsökte husläkaren med skada på axeln. Han fick en bristfällig undersökning och att senor i axeln var helt av uppmärksammade inte husläkaren. Mannen fick felaktiga råd och det dröjde lång tid innan han fick korrekt diagnos. Då var det försent att operera de skadade senorna.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades den försenade diagnosen. Patienten har varit på ett flertal läkarbesök utan att nämna sina axelbesvär varför ingen undersökning av axelled har utförts vid dessa tillfällen. När patienten slutligen framförde att han besvärades av smärta och svårigheter att röra armen sändes omgående remiss till undersökning med magnetkamera vilket gav korrekt diagnos. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05876</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Fick ingen sjukresa</p> <p>En kvinna har beviljad färdtjänst, men då hon besökte en närakut fick hon ingen sjukresa hem vilket hon har rätt till. Hon är besviken över att vården inte vet vilka regler som gäller.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att befintligt regelverk inte är känt av personal på akutmottagningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05907</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Läkare lyssnade inte samt gav ett dåligt bemötande</p> <p>En man som önskade bli remitterad till en specialistmottagning, nekades detta av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren lyssnade inte på patienten och kunde inte ge information om hur han skulle ta itu med sina sår och nackbesvär. Läkaren visade efter en kort stund vägen ut till patienten. Patienten anser sig ha fått ett dåligt och diskriminerande bemötande på grund av sin etniska bakgrund.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där läkaren välkomnat in patienten och frågat honom vad man skulle kunna hjälpa honom med. Patienten önskade remiss till sjukgymnast och naprapat. Läkaren informerade att ingen remiss krävs för detta. Patienten hade röntgats för sina ortopediska besvär vid ett sjukhus men läkaren saknade tillgång till sjukhuset journal. Läkaren informerade att patienten först skulle genomgå en kompletterande undersökning för vidare remittering. Patienten blev upprörd, höjde rösten och ställde upp sig vilket uppfattades som hotfullt av läkaren. Läkaren framförde att samtalet inte kunde fortsätta och visade vägen ut då patienten var upprörd. Patienten slog näven på skrivbordet och läkaren som kände sig rädd för sin säkerhet, lämnade rummet och bad andra personal att gå in. Läkaren har beklagat om patienten vid tidigare tillfällen känt sig dåligt bemött av henne. Vårdcentralen har nolltolerans när det gäller hot och våld. Patienten är välkommen tillbaka om han kan respektera vårdcentralens ståndpunkt. Patienten har berättat att han inte varit hotfull och det som läkaren skrivit är lögn. Han anser att läkaren inte gillade personer från hans etniska bakgrund och anser att han har blivit diskriminerad. Ut informerar om rätten till att inkomma med ett genmäle i fall han önskar samt tydliggör förvaltningens roll som en icke domstolsliknande verksamhet. Patienten har undrat om det finns andra instanser han skulle kunna vända sig till. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Patienten önskar inte driva ärendet vidare via förvaltningen. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06002</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Besvär efter järnbehandling</p> <p>En kvinna fick en behandling med intravenöst järn vid en vårdcentral. Något gick fel under behandlingen, senare på dagen kunde hon inte böja armen och den var svullen och blå. Behandlingen genomfördes för ett år sedan, men kvinnan har fortfarande smärta och brännande känsla i armvecket och armen där läkemedlet läckte ut och hon är fortfarande blå. När hon kontaktat vårdcentralen om detta har läkaren varit avvisande och hennes problem och oron har nonchalerats. Hon är rädd att få bestående men av läkemedlet.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som förklarade att infusionen i mycket ovanliga fall kan ge en viss ökad pigmentering vid insticksstället. Brunfärgning av huden kan hända på grund av läckage vid infusionsstället, men det är mycket ovanligt. Att infusionen skulle gå fel och ut i vävnaden menade vårdgivaren att var osannolikt. Läkarbedömningen var att orsaken till hennes besvär var inflammation i armbågens muskulatur, detta är en vanlig, klinisk diagnos. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen, hon var missnöjd med yttrandet och vill att besvären utreds. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2010-06048</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet</p>	<p>Bristfällig hantering av intyg samt dålig tillgänglighet</p> <p>En man hänvisades av en läkare vid en vårdcentral till att lämna blodprov. Läkaren skulle också utfärda ett läkarintyg via digitaltjänst på 1177.se. När han ville lämna blodprovet fanns ingen remiss från läkaren. Han har inte heller fått något läkarintyg. Han har påmint mottagningen vid flera tillfällen men ingenting har hänt. Nu vet patienten inte om han ska börja jobba eller bli fortsatt sjukskriven. Han önskar en snabb respons från läkaren.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren kunnat se i journalen att patienten vid flera tillfällen ringt och önskat återkoppling från läkaren. Det står tyvärr ingenting i journalen om läkarintyget. Man har gjort en avvikelse på detta. Avvikelseanalysen har visat att läkarens far blev allvarlig sjuk i cancer och befann sig i livets avslutsskede. Läkaren har sedan dess inte varit i tjänst utan vårdat sin sjuke far. Det är beklagligt att läkaren inte journalförde detta. Patienten har fått en ny besökstid hos en annan läkare och mottagningen ska hjälpa honom så gott det går. Man har bett om ursäkt för det inträffade och kommer att se över sina rutiner så att förhindra att liknande incidenter inträffar igen. Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06159</p> <p>Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig</p>	<p>Läkare sätter ut medicin utan dialog</p> <p>En kvinna med kronisk värk har fått smärtlindrande medicin av en läkare på en vårdcentral under lång tid. Den ordinarie läkaren blev långtidssjukskriven och en annan läkare vid samma mottagning beslutade att kvinnan skulle sluta med medicinerna. Patienten och läkaren har endast haft skriftlig kontakt via 1177.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06222</p> <p>Dokumentation och sekretess Britten sekretess/dataintrång</p>	<p>Bruten sekretess</p> <p>En man har synpunkter på att hans husläkare på en vårdcentral har diskuterat om hans vård med obehöriga personer.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren beklagat det inträffade. Man förstår att patienten är besviken på vårdcentralen som har brutit i sekretessen. Läkaren har på en sjuksköterskas uppmaning kontaktade arbetsgivaren utan att berätta om patientens besvär eller varför patienten sökte vård på mottagningen. Man har bett om ursäkt och sett över sina rutiner när det gäller sekretessen. Man har uppmanat patienten att vid behov kontakta ansvarig chef för ett möte. Patienten har hört av sig och berättat att i hans journal står att läkaren skulle diskutera hans migrän med hans arbetsgivare. Han har inget förtroende för läkaren och vill diskutera dessa vidare. Förvaltningen har informerat och hänvisat honom till ansvarig chef som i svaret erbjudit honom ett direktmöte. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06337</p> <p>Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Bristfälligt omhändertagen vid vårdcentral för stresssymptom</p> <p>En kvinna uppsökte en vårdcentral då hon var oförmögen att ta sig till arbetet på grund av hög stress. Hon blev sjukskriven ett par veckor men blev inte bättre. Patienten besökte ånyo vårdcentralen men upplevde att läkaren misstrodde hennes symtom på grund av hennes låga ålder. Kvinnan kände sig tvungen att säga upp sig från sitt arbete då hon inte erhöll rätt hjälp eller sjukskrivning. Hon önskar att kunskapen om stress och utmattning ökar och att vårdpersonal bör utbildas i detta. Patienten menar också att fördomar om stress måste minska och att dessa symtom tas på större allvar samt att vården tar ett större ansvar för patienten för att skapa trygghet till återhämtning.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>1177 Primärvård V2010-06357</p> <p>Vård och behandling Behandling</p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Utebliven behandling och dåligt bemött</p> <p>En kvinna som har långvariga symtom på covid-19 får ingen hjälp utan har blivit illa bemött av läkare. Hon har fått höra olika saker från olika läkare och vet inte nu vad hon ska tro.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06369</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Journalanteckning saknas från besök hos husläkare</p> <p>En man var på läkarbesök på vårdcentralen, men det besöket finns inte dokumenterat i mannens journal.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har kommunicerat med patienten via 1177 och e-post, men då han inte hörts av avslutas ärendet utan handläggning.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06374</p> <p>Ekonomi Patientavgifter</p>	<p>Felaktig debitering</p> <p>En kvinna blev erbjuden ett videosamtal, som sedan ändrades till ett telefonsamtal. I telefonsamtalet fick hon enbart rådet att boka in ett fysiskt möte. Två dagar senare var hon på besök på vårdcentralen. Kvinnan faktureras för båda kontakterna med vårdcentralen. Kvinnan anser att hon inte ska behöva betala för ett hänvisningssamtal.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten inte har hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06422</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat Resultat</p>	<p>Vårdcentral missade senskada</p> <p>En kvinna inkom till en vårdcentral efter att hon skurit sig i handen. Läkaren sydde ihop såret. Det visade sig att läkaren missade att sträcksenan var av. Kvinnan påpekar den bristande bedömningen och det bristande resultatet då ett finger pekar rakt ut och fingertoppen hänger ned. Kvinnan har fått komma till handkirurgklinik på akutsjukhus. Hon opererades omgående.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06532</p> <p>Resultat Resultat</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Läkemedel med kända biverkningar</p> <p>Patienten hade vid vårdcentralen ordinerats medicinskt preparat som behandling mot benskörhet. Men läkaren gav ingen information om de mycket vanliga biverkningarna som detta läkemedel kunde leda till. Patienten kom att lida av svåra smärtor i hela kroppen under lång tid.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att ansvarig läkare till patienten gav information om de vanligaste biverkningarna av det läkemedel som ordinerades. Enligt svaret är preparatet vanligt förekommande i ordinationerna som upprättas vid vårdcentralen. Patienten var djupt missnöjd med svaret, det innehöll felaktiga uppgifter, det gavs ingen information om eventuella biverkningar, enligt patienten. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06558</p> <p>Vård och behandling Behandling</p> <p>Resultat Resultat</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Brister i hantering av sårskada</p> <p>En kvinna som fick en sårskada uppsökte husläkarjournmottagning. Hon beskrev att handläggningen av hennes sårskada var bristfällig och hon upplevde att läkaren inte klarade av sårskadan. Hon beskrev att läkare och sjuksköterska bråkade om hur omläggning skulle göras. Kvinnan har ett fult sår som inte läkt och minskad känsel i fingret.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06605</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Felaktig journalföring och bedömning</p> <p>En kvinna med symtom på covid-19 har synpunkter på en läkare vid en husläkarmottagning som inte har lyssnat på henne samt felaktigt antecknat i hennes journal att hon inte haft feber. Läkaren har däremot skrivit uppgifter som till exempel fetma som enligt kvinnan var helt kränkande och irrelevanta i sammanhanget. Hon vill att dessa uppgifter ska raderas från journalen. Läkaren var också omdömeslös och oempatisk samt konstaterade att denne inte skulle sjukskriva henne för virusinfektion som ändå inte skulle godkännas av Försäkringskassan.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten och diskuterat ärendet. Hon önskar att dela av journaluppgifter ska tas bort samt att läkaren får en varning. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Hon vill fundera om hon ska direkt vända sig till annan instans. Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06708</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande information om remiss</p> <p>En kvinna behöver remiss för en neuropsykiatriskutredning och kontaktar husläkaren vid en vårdcentral. Läkaren skickar remissen till fel vårdgivare. Denne upptäcker misstaget och skickar en ny remiss. Ett år senare vet patienten fortfarande inte om eller vart remissen är skickad och hon kan inte se det på 1177 heller.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid vårdcentral. Han skriver att konsultationsremiss skickades under februari till psykiatrin. Kvinnan har varit hos läkare under hösten för ställningstagande till neuropsykiatrisk utredning. Patienten fick remiss till kognitiva teamet för psykologbedömning och samtal. Chef beklagar att kvinnan inte fått ordentliga besked om hur tankegångarna med remitteringen skulle gått till. Patienten har tagit del av yttrandet och inte hörts av. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06712</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Saknar information om läkarbyte</p> <p>Patienten hade nåtts av informationen att hans husläkare inte längre skulle ta emot patienter. Eftersom patienten var orolig för hur hans pågående behandling skulle utformas av den läkare som skulle ta över behandlingsansvaret försökte han upprätta kontakt med vårdcentralen i denna fråga, men han lyckades inte med detta.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patientens tidigare läkare arbetar med nya arbetsuppgifter, att patienten bokas in hos ny läkare i samband med besök och att detta sker i enlighet med vårdcentralens rutiner. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06748</p> <p>Ekonomi</p> <p>Ersättningsanspråk, garantier</p>	<p>Ifrågasätter sent inställt besök</p> <p>En man hade en tid inbokat med en kurator på en vårdcentral. Tiden avbokades just innan den utsatta tiden då mannen redan hade åkt med taxi till mottagningen. Mannen anser nu att han bör bli kompenserad för pengarna han lade på taxin.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>1177 Primärvård V2011-06781</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande</p>	<p>Slussats mellan olika vårdgivare</p> <p>En kvinna som fick diagnosen ME vid en specialistmottagning, hänvisades för fortsatt behandling, sjukskrivning och omhändertagande till en vårdcentral. Vårdcentralen har i sin tur hänvisat kvinnan tillbaka för sjukskrivning så länge specialistmottagningen hade ansvar för hennes vård. Specialistmottagningen har uppmanat patienten att byta läkare eller informera denne att läsa på om specialistmottagningens rutiner för sjukskrivning. Kvinnan som har hamnat mellan stolar vill veta vem som är ansvarig för en eventuell sjukskrivning av henne.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit från vårdcentralen som beklagat att patienten bollats mellan olika vårdgivare. Enligt regelverk ansvarar varje läkare som utreder eller behandlar en patient för utfärdande av patientens recept och remisser samt sjukintyg som avser det aktuella hälsoproblemet. Det är också rimlig att läkare på andra mottagningen som är insatt i patientens vård, ha ansvar för utfärdande av ett korrekt intyg till Försäkringskassan. Den andra mottagningens rutiner inte är förenliga med regelverket. Patientens synpunkter har delgivits berörd läkare på vårdcentralen och patienten fått hjälp med att byta läkare. Patienten har berättat hon varit i kontakt med andra mottagningen som informerat att hennes diagnos var klassificerad som mild hos dem. Enligt deras avtal med Region Stockholm faller ansvaret att sjukskriva henne på hennes vårdcentral. Förvaltningen har informerat henne om möjligheten att inkomma med ett genmäle. Hon vill anmäla detta till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06793</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Listade sig felaktigt på ny vårdcentral</p> <p>En man med ryggbesvär fick inte hjälp på akutmottagning, han kontaktade då en läkare via en app. Av informationen trodde han att han måste lista sig på en vårdcentral för att få tillgång till läkaren via appen. Senare tog han kontakt med sin ordinarie vårdcentral, där fick han information om att han listat av sig. Han är förtvivlad då han går på flera utredningar som hålls samman av husläkaren.</p> <p>Åtgärd: Patienten får hjälp av IT-enheten i Region Stockholm att bli olistad vilket gör att han kan komma tillbaks till sin ursprungliga vårdcentral. Ärendet avslutas därmed.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06915</p> <p>Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Lång väntan i väntrum samt dåligt bemötande</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon fick vänta en lång tid innan hon hämtades av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren beskyllde kvinnan för att hennes smärtor berodde på att hon inte rörde på sig. Hade läkaren frågat kvinnan hade hon sagt att hon höll på med flera aktiviteter. Hon har också synpunkter på bristfällig hantering av förnyat recept.</p> <p>Åtgärd: I kontakt med patienten har framkommit att hon även skickat samma synpunkter till ansvarig chef på vårdcentralen. Kommer överens om att hon återkommer till förvaltningen om hon inte får något direkt svar från vårdgivaren. Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06946</p> <p>Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Vård och behandling Behandling</p>	<p>Bristfällig kommunikation</p> <p>En kvinna som ringde en vårdcentral för att testa sina barn med symtom för covid-19 bemöttes dåligt av en personal. Personalen var otydlig och ansåg att kvinnan tog resurser ifrån de som behövde akut hjälp. Personalen avbröt kvinnan gång på gång och konstaterade att Region Stockholm försöker ge en bild av att alla kan få testa sig fast detta inte stämde enligt personalen.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har sökt patienten vid ett flertal tillfällen utan att få svar. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>1177 Primärvård V2011-07009</p> <p>Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Får ej diagnos eller behandling på vårdcentral</p> <p>En man matförgiftades för åtta år sedan men har än idag besvär med värk i kroppen. Mannen anser inte att värden har gått till botten men besvären. Mannen vill ha en förklaring till sina besvär och få behandling. Han har sökt två vårdcentraler och en närakutmottagning, utan resultat.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-07091</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Svårighet att få sjukintyg från första dagen av läkare</p> <p>Kvinna som hade värk i sitt öra kontaktade sin vårdcentral, som endast kunde erbjuda en tid efter helgen. När kvinnan besökte läkaren fick hon informationen att sjukintyg kunde inte lämnas från första sjukdagen, eftersom läkaren inte hade träffat henne då. Detta var tvärtemot vad sköterskan hade meddelat vid tidigare telefonsamtal, ingen journalanteckning var fördd heller så att läkaren kunde se att hon talade sanning.</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 V2012-07176</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Hemskickad utan behandling vid konstaterad covid-19</p> <p>Patient med konstaterad covid-19, flyttades till vuxenakuten i väntan på läkare. Prover togs som visade lunginflammation och en lägre saturation, men patienten fick inte träffa någon läkare utan skickades hem utan behandling. Kvinnan svimmade sedan hemma i badrummet, efter ambulansfärd till sjukhus blev hon inlagd i tre dagar och fick många olika behandlingar.</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 V2012-07179</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Läkare vägrar skriva utlåtande</p> <p>Patient med synpunkter på att en läkare vägrar skriva ett läkarutlåtande.</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 V2012-07205</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Patient som upplevde sig kränkt av läkare på vårdcentral</p> <p>Patient som upplever att hon blivit kränkt av läkare på vårdcentral, då denne inte lyssnat till patientens besvär. Kvinnan uppger att läkaren utövar maktmissbruk, genom att konstatera att det inte är något fel på henne. Kvinna efterlyser en levande diskussion hur man som läkare lyssnar till sina patienter.</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 V2012-07214</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande av personal på vårdcentral</p> <p>Ombud som beskriver ett otrevligt bemötande av vårdpersonal vid en vårdcentral. Ombudet upplevde att personalen ifrågasatte behovet av vård under telefonsamtalet samt att det fanns fördomar gentemot 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 V2012-07217</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen Resultat Vård och behandling</p>	<p>Ifrågasatte journalen</p> <p>Vid en vårdcentral upprättades en journal trots att patienten inte varit i kontakt med denna vårdcentral. Enligt denna journal har patienten vid flera tillfällen varit i kontakt med vårdcentralen. I journalen angavs även en diagnos.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han återkom dock med meddelande om att han och vårdgivaren varit i kontakt med varandra och att patienten fått en förklaring till journalens uppkomst. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2012-07251</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Svårt att få läkartid på vårdcentral</p> <p>En man upplever att det är väldigt svårt att boka en läkartid på en vårdcentral. Har vid flera tillfällen kontaktat vårdcentralen med önskan om att få en tid men har då blivit meddelad att det inte finns några tider att få. Mannen ifrågasätter detta.</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 V2012-07320</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Upplever otrevligt bemötande från barnmorska</p> <p>En gravid kvinna upplevde bemötandet från barnmorskan på barnmorskemottagningen som stressande och otrevligt. Hon ville byta till en annan barnmorska.</p> <p>Åtgärd: Vid kontakt med patienten berättar hon att det ordnat sig då hon har bett om och har fått byta barnmorska. I samråd med patienten kan ärendet avslutas på förvaltningen i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07335</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Fråga rörande provtagning och avtal</p> <p>En man hade fått en provremiss från sin vårdcentral men fick inte ta provet när han uppsökte ett provtagningslaboratorium. Enligt provinrättningen var remissen inte giltig där. Enligt information han tidigare fått av vårdcentralen borde provtagningen ha tagit emot honom. Patienten undrar vad som gäller.</p> <p>Åtgärd: Patienten informeras om att vårdcentralen inte tecknat avtal med den laboratorieverksamhet han uppsökt utan med en annan verksamhet, han måste således vända sig till denna verksamhet för provtagning. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07355</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Annan patients journalanteckning i sin journal</p> <p>Patient uppger att vårdcentral fört in en annan patients journalanteckning i hennes journal.</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 V2012-07363</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande på närakut</p> <p>Patient som inte blev väl mottagen på närakut, efter hon tagit rådet att söka vård av sjukvårdsupplysningen. Patienten uppger att personal suckade då det inte var något allvarligt. Kvinnan efterlyser att akuten och sjukvårdsupplysningen ska ha samma riktlinjer för bedömning, så att patienter inte blir skällda på.</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 V2012-07377</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Undran över blodprover</p> <p>Patient som bokat tid för läkarundersökning, ville samtidigt att ett PSA-prov skulle tas. Detta skedde inte och patienten undrar vem det är som bestämmer att ett prov ska tas? Undrar vidare om man ska behöva springa flera gånger till vårdcentralen för att få sina önskade prov tagna, speciellt i dessa tider.</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 V2012-07441</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Flera synpunkter på besökt vårdcentral</p> <p>Patient med flera synpunkter på vårdcentralen han besökte. Läkaren var försenad till jobbet, förutom svårigheter tala och förstå svenska gav läkaren felaktiga anvisningar uppger patienten.</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 V2012-07454</p> <p>Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Nekad hormoninjektion på vårdcentral utan ordination</p> <p>Patient som besökte vårdcentralen för att få sin hormoninjektion, men blev nekad. Anledningen var att en sköterska hade signerat ordinationen istället för en läkare. Patienten har fått denna behandling i två och ett halvt år och ingen annan vårdcentral har krävt detta uppger hen.</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 V2012-07458</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande av läkare på närakut</p> <p>Ombud med synpunkter på bemötandet av läkare på närakut. Dottern hade hög feber och ont i halsen, läkaren ansåg att de kommit in för tidigt i sjukdomsförloppet och att de tog tiden för andra patienter, som var i större behov av läkarhjälp, uppger ombudet.</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 V2012-07459</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Vårdpersonal utan skyddutrustning på vårdcentral</p> <p>Patient som besökt vårdcentralen för provtagning, har synpunkter på att vårdpersonalen inte bar visir eller munskydd. Patienten är nu orolig, eftersom hon tillhör riskgrupp, att hon har blivit smittad med corona.</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 V2012-07482</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Synpunkter på återkoppling från läkare</p> <p>Patient som efter ett fall hade besökt vårdcentral, remiss skickades till röntgen och det visade sig vara en fraktur i högerarmen. Kvinnan har synpunkter på att läkaren på vårdcentralen inte kontaktade henne på över en vecka, då hon behövde veta frakturens läge för kontakt med sjukgymnast.</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 V2012-07513</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Oklara besked om läkarutlåtande</p> <p>Patient som besökte vårdcentral för att få ett skrivet läkarutlåtande att skicka till Försäkringskassan. Läkaren uppgav att det kan han inte göra då myndigheten måste skicka in en begäran om detta. Patienten uppger att han vet inte alls hur han ska göra nu, det enda han vet är att han inte får någon ersättning i och med detta.</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 V2012-07519</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Synpunkter på lång väntetid för gastroskopi-undersökning</p> <p>Patient som besökte närakut på grund av smärta i magen. Synpunkter på att han inte får tid för gastroskopi förrän den 15 januari.</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 V2012-07521</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information</p>	<p>Synpunkter på lämnad information till myndighet</p> <p>Patient med synpunkter på att en mödravårdscentral lämnat ut uppgifter till någon som påstår sig ringa från Försäkringskassan.</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 V2012-07526</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande av vårdpersonal på närakut</p> <p>Patient med covid-19 åkte ambulans in till sjukhus, uppger att hon fick ligga i två timmar i ett rum utan att någon kom in och tittade till henne, trots att receptionen var full med personal. Ingen tillgång till vatten, rummet var ostädad och blodfläckar på stolen. Någon timme senare fick hon sina parametrar godkända av läkare och kunde åka hem. Patienten uppger att hon kände sig kränkt av hur personalen bemötte 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 V2012-07529</p> <p>Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Otrevligt bemötande av läkare på vårdcentral</p> <p>Kvinna med synpunkter på läkare vid besök på vårdcentral. Kvinnan uppger att han höjde rösten och slängde ut henne, samt läst hennes journal utan samtycke och därigenom bildat sig en uppfattning utan att ha pratat med 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 V2012-07530</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande hygien vid provtagning</p> <p>Patient med synpunkt på bristen av hygien vid provtagning vid antikroppstest. Mannen uppger att han såg att provtagaren inte bytte handskar mellan patienterna.</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 V2012-07543</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm</p>	<p>Nöjd med vård på närakut</p> <p>En man besökte närakut på råd från sjukvårdsrådgivningen och fick bra och snabb hjälp. Han är mycket nöjd med besöket.</p> <p>Åtgärd: Patienten är nöjd med att förvaltningen sänder beröm till mottagningen, han förväntar sig inget svar.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07548</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Felaktigheter i remiss</p> <p>En kvinna har upptäckt felaktigheter i remiss som skrevs av husläkare för några år sedan.</p> <p>Åtgärd: Då synpunkten utretts för några år sedan hämtas inget svar från vårdgivaren.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07550</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>En kvinna har noterat felaktigheter i remiss från husläkaren</p> <p>En kvinna har noterat att husläkaren uppgett felaktig information i remiss för smärtbehandling.</p> <p>Åtgärd: De synpunkter som patienten framför i ärendet har besvarats av vårdgivaren tidigare varför ärendet läggs till handlingarna utan vidare utredning.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07555</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Felaktig information i remiss avseende behandling på akutsjukhus</p> <p>En kvinna menar att hennes husläkare har noterat felaktiga uppgifter i remiss.</p> <p>Åtgärd: Då patienten anmält synpunkterna tidigare och också fått svar från vårdgivaren läggs anmälan till handlingarna utan förnyad utredning.</p>

<p>1177 Primärvård V2012-07565</p> <p>Ekonomi Patientavgifter</p>	<p>Synpunkter på kostnad av ultraljudsbilder</p> <p>Gravid kvinna med synpunkter på en gynmottagning och kostanden de tar för ultraljudsbilder. Kvinnan uppger att priset för sex stycken digitala bilder kostar 150 kronor, vilket hon upplever som ett ockerpris. Jämförelse dras till en privatklinik som ger två bilder gratis.</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 V2012-07603</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Synpunkt på morfinbaserat läkemedel som inte förskrivits i tid</p> <p>Patient med synpunkt på att hans morfinbaserade läkemedel inte förskrivs i tid. Då mannens ordinarie husläkare inte var på plats, anser han att jourläkaren kunde ha gjort detta. Patienten har under julhelgen fått ta tabletter av en vän som hade extra hemma.</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 V2012-07605</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Synpunkt på inkonsekvent handlande av personal på vårdcentral</p> <p>En man som följde med sin hustru till ett bokat läkarbesök. Mannen blev tillsagd att lämna vårdcentralen, reagerade på detta när annat sällskap i väntrummet fick stanna kvar och följa med in för att träffa läkare. Ombudet respekterar de skärpta restriktionerna, men tycker att personalen ska vara konsekventa i sitt handlande med de som kommer in på vårdcentralen.</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 V2012-07618</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Utebliven bukundersökning vid närakut, tarmvred missades.</p> <p>Patienten som besökte närakut på grund av magsmärter. Läkaren förskrev penicillin mot urinvägsinfektion, trots att ingen undersökning utfördes. Då smärtorna till slut blev outhärdliga kontaktade hon sjukvårdsupplysningen, hon blev senare akut inlagd och opererad för tarmvred.</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 V2012-07623</p> <p>Tillgänglighet Telefontillgänglighet</p>	<p>Lång väntan på samtal från vårdcentral</p> <p>Ombud med synpunkt på en vårdcentral, som inte ringde upp trots löfte om detta. Sonen var sjuk med utslag på kroppen och hög feber, först efter tre timmar hörde mottagningen av sig uppger ombudet.</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 V2012-07627</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p>	<p>Synpunkter på digital läkarapp</p> <p>Patient i behov av läkarkontakt försöker få tid via en app, men de kan inte hjälpa till med tidsbokning, utan hänvisar till vårdcentralen. Lämnar blodprov och får en smärtstillande salva utskriven, men när patienten tittar i sin journal på nätet ser han att läkaren inte har tittat på proverna. Patienten uppger att han fått diagnosen bältros, men har ingen möjlighet att meddela läkaren att salvan som innehåller hydrokortison är direkt olämplig vid detta tillstånd. Patienten anser även att appen ska kunna genomföra en tidsbokning till fysisk vårdcentral.</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 V2012-07646</p> <p>Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Synpunkter på användning av skyddutrustning på vårdcentral</p> <p>Patient med synpunkter på sitt besök på vårdcentral. Läkaren var trettio minuter sen och tog av sig visiret under besöket, munskyddet togs också av vid samtal. Patienten uppger att det inte kändes tryggt ur coronasynpunkt.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>