

Patientnämnden Ärendeförteckning

Avslutat datum: 2021-01-01 - 2021-02-28

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2005-02678</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Problem med utredning, läkemedel och önskar rättelse av journaler</p> <p>En kvinna har upplevt flera svårigheter med sin vårdcentral. Hon menar att en utredning avslutats och att hon hänvisas till olika specialistverksamheter men att dessa hänvisar tillbaka till vårdcentralen. Kvinnan menar också att hon försökt få hjälp med ett visst läkemedel i flera månader som orsakat biverkningar men att vårdcentralen nonchalerat att hon drabbats av läkemedelsreaktioner och biverkningar. Hon menar att hon inte blivit tagen på allvar och att hon fått ett kränkande bemötande i kontakterna. Hon anser också att det finns flera felaktigheter i hennes journal; kränkande antydningar och påståenden och felaktiga diagnoser vilka även förekommer i intyg och läkarutlåtanden, hon önskar därmed få rättelser av journalen.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som bland annat redogjorde för sin syn rörande de ändringar i journalen som patienten önskade och som informerade om kontakter som skett och läkemedelsbehandling. Vårdgivaren menade att den på olika sätt försökt hjälpa patienten utan att kunna möta hennes förväntningar. Ett mycket stort antal remisser hade skickats under åren till specialister och för undersökningar och ett antal laboratorieprovtagningar var gjorda. Trots alla dessa hade man inte under gångna åren lyckats hitta någon förklaring till de symptom patienten uppger. Vårdgivaren vet inte hur den ska gå vidare då alla utredningar som gjorts på och via vårdcentralen varit resultatlösa. Vårdgivaren menade att det verkligen var trist att inte kunna hjälpa de som behöver, men kanske var det i nuläget av värde för patienten att söka sig till annan mottagning eller läkare då vårdcentralen upplevde att den utdömt sina möjligheter och inte hade något ytterligare att erbjuda. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter på detta men inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03338</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Bristande delaktighet gällande läkemedelsbehandling</p> <p>Ombudet till en man som är multisjuk och fysiskt funktionsnedsatt uppger att patientens nya läkare har satt ut narkotikaklassade läkemedel utan att ha träffat patienten. Inget nedtrappningsschema för utsättning av läkemedlet har heller erbjudits. Mannen hade också frågor om man måste vara listad på den vårdcentral som ansvarar för hemsjukvården.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamheten som beklagade att mannen inte var nöjd med den vård han fått på vårdcentralen. Enligt mannen hade en annan person hämtat ut hans narkotikaklassade läkemedel i förtid från apoteket och således hade dessa inte räckt för den planerade tidsperioden. Hur detta hade gått till framkom inte och enligt mannen hade han inte överdoserat. Läkaren hade bedömt att läkemedlen var nödvändiga för mannen och utfärdade nya recept. I journalanteckning framkom att mannen misstänkte att antingen personal från apoteket eller hemtjänsten hämtat ut hans läkemedel utan hans vetskap. Läkaren hade med mannens samtycke kontaktat apoteket där det visade sig att läkemedlen hade hämtats ut av en man som inte var anställd hos hemtjänsten och som hade uppvisat mannens legitimation på apoteket. Hemtjänsten avsåg sig därefter från att hämta ut mannens läkemedel. Läkaren beslutade då att beställa dosdispenserade läkemedel, så kallad apodos, till mannen. Gällande val av vårdcentral vid hemsjukvård är det besvärligt om läkaren arbetar på en vårdcentral och hemsjukvården på en annan. Det försvårar kommunikationen och mellan personalen inom hemsjukvården och läkaren vilket inte skulle ge bästa möjliga vård till patienten i fråga ansåg verksamheten. Verksamheten hade också lyft kvinnans synpunkt i gruppen som arbetar med ständiga förbättringar. Mannen tog del av yttrandet men har inte inkommit med något genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03810</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Nekades läkemedel</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon nekas få förskrivit det läkemedel hon fått under flera år. Läkaren har sagt till alla andra läkare på mottagningen att inte skriva ut mer läkemedel till kvinnan. Hon har även synpunkter på att en remiss till en specialistmottagning försenades.</p> <p>Åtgärd: I inhämtade yttranden från verksamheten beskrevs den rutin man har för förskrivning av beroendeframkallande läkemedel. Det är bara en läkare som sköter sådan förskrivning för varje patient men andra läkare gör förstås detta om den aktuella läkaren inte är i tjänst. Verksamhetschefen utgick från att den aktuella läkaren övervägt förskrivningen av läkemedlen. Patienten har alltid rätt att byta läkare om hen inte är nöjd med läkaren. Det är också läkarens skyldighet att informera sin patient om aktuella läkemedel och dess effekt och eventuella biverkningar. Gällande remissen till annan vårdinstans har verksamheten som rutin att remisser ska skickas iväg inom tre arbetsdagar, men i kvinnans fall hade inte remissen en sänts iväg, vilket verksamhetschefen beklagade. Han hade nu själv skrivit remissen och sänt iväg den elektroniskt. Verksamhetschefen hade också kontaktat kvinnan telefonledes och kvinnan hade listat om sig hos en annan läkare på mottagningen. Han hoppades att detta skulle fungera bättre och att vården som erbjuds följer aktuella lokala och centrala riktlinjer för god och säker vård. Kvinnan var fortsatt hjärtligt välkommen att höra av sig till verksamhetschefen vid fortsatta frågor. Kvinnan tog del av yttrandena men var inte nöjd med svaren då hon nu måste hämta ut läkemedlen var 15:e dag istället för en gång i månaden. Förvaltningen hänvisade kvinnan tillbaka till vårdcentralen direkt för att framföra sina synpunkter. Då hon därefter inte hörts av mer avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03955</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Får inte behandling av sin fot</p> <p>En kvinna hade inte fått rätt behandling för sin fot på vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar verksamhetschefen att en bestående skada uppstått. Då patienten listat sig av och till på olika vårdcentraler kan det försvåra uppföljning och kontroller av grundsjukdomar, i detta fall diabetes. Vid besök på mottagningen har fotbesvären och den lokala hudinfektionen behandlats både genom rengöring, omläggning och antibiotikabehandling. På grund av språkförbistring och att ingen tolk varit närvarande på besöken, är det oklart om den ordinerade kuren har tagits likaså har det funnits svårigheter att få en tydlig sjukdomshistorik. Patienten är välkommen att kontakta mottagningen vid eventuella frågor eller vid behov av stöd. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04224</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Svårigheter att få sjukintyg</p> <p>En kvinna som bor i annat län bröt benet och tog sig till en närakut. Hon blev undersökt och behandlad och utlovades ett sjukintyg av den första läkaren hon träffade. Men när hon skrevs ut hade den läkaren gått hem och patientansvarig läkare hade inte tid. Hon utlovades ett intyg som skulle skickas, detta kom aldrig fram. Kvinnan har sedan haft ytterst stora problem att få sitt intyg, många telefonsamtal både till vården och försäkringskassan har det lett till.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten hamnat i kläm mellan olika läkare. Efter anmälan har ansvarsrutiner setts över så att inga andra patienter ska drabbas av samma problematik med sjukintyg. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04415</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Felaktig bedömning av sjuksköterska i hemsjukvården</p> <p>En äldre man vårdades i hemmet med hemsjukvård. Mannen försämrades plötsligt och drabbades av andningssvårigheter och yrsel. Sjuksköterskan på vårdcentralen ringde till en geriatrisk vårdavdelning för att få honom inlagd där. Efter en tid transporterades han till ett akutsjukhus. Anhöriga till mannen anser att sjuksköterskan borde ha kontaktat 112 och fått mannen transporterad till akutsjukhuset direkt.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkom att verksamhetschefen hade talat med den anhöriga. Denne höll med om att distriktssköterskan borde ha ordnat med transport till sjukhuset istället. Dock står det i journalanteckningen att mannen inte ville åka in till akutsjukhuset utan accepterade den geriatriska vårdavdelningen. Verksamhetschefen skulle ta upp händelsen på ett arbetsplatsmöte där personalen diskuterar händelser av liknande slag. Anhörig tog emot yttrande men har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04682</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Blir tvungen att vänta på läkarbesök vid svår smärta</p> <p>En kvinna har mycket svår smärta efter benskörhet och flera fall och skador hon ådragit sig. Kvinnan har fått utskrivet två olika läkemedel som interagerar med varandra så att hon får mer värk och ökad benskörhet. Hon skulle behöva träffa en läkare så fort som möjligt men då personalen inte anser att ärendet är akut har hon fått en tid först om sju veckor.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagade verksamheten de besvär och problem som kvinnan hade och att hon var missnöjd med de läkarbesök som hon haft under årens lopp. På grund av coronapandemin uppgav verksamheten att de hade längre väntetider för att få komma på läkarbesök, vilket de hoppades att kvinnan hade förståelse för. Kvinnan hade vid flera tillfällen talat med verksamhetschefen och hon var välkommen att fortsätta med detta när det passade henne. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04736</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Brister i uppföljning och insättning av antibiotika</p> <p>En äldre kvinna med sår på fötterna fick omläggning regelbundet av distriktssköterska. Ingen odling togs under lång tid, bakterier fick fritt växa till och slutligen infekterades underbenen. Hon fick åka till akutsjukhus för dropp och omvårdnad. Dottern är missnöjd med vårdcentralens agerande och att ingen antibiotika sattes in i tid.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades händelsen, men både undersköterska och sjuksköterska i hemsjukvården har haft tillsyn över såren och genomfört korrekt omläggning. Trots detta gick den aggressiva infektionen inte att stoppa, det krävdes sjukhusvård under några dagar för att komma till rätta med den. Ombudet är inte nöjd med svaret, hon menar att korrekt behandling inte getts, ärendet avslutas i överenskommelse.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04845</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Fick inte läkemedel och besökstid avbokades</p> <p>En kvinna som behöver läkemedel för sina problem med bland annat järnbrist, hjärtsjukdom och förhöjt blodtryck fick endast ett av dessa utskrivet vid en vårdcentral. Hennes närstående som kontaktar förvaltningen ifrågasätter det. En besökstid på vårdcentralen har också avbokats vilket den närstående ställer sig frågande till, vid besöket skulle kvinnan få hjälp med en läkemedelsbehandling och hon är i stort behov av att få medicinen.</p> <p>Åtgärd: I inhämtade yttranden från verksamheten beskrevs att kvinnan hade tagit blodprover men att dessa visade bra blod- och järnvärden. Därför var ingen åtgärd med intravenös järnbehandling motiverad. Besöket hos distriktssjuksköterskan avbokades eftersom kvinnan inte behövde den intravenösa järnbehandlingen. Kvinnan och hennes närstående tog del av yttrandet och skickade ett genmäle som beskrev att kvinnan hade varit hos en annan läkare som förskrev järnbehandlingen i alla fall eftersom kvinnan blir så påverkad om hennes järndepåer inte fylls på i tid. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04896</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Bristande bemötande och återkoppling</p> <p>En kvinna känner sig kränkt av personalens bemötande vid en vårdcentral. De vill inte svara på hennes samtal och ringer heller inte tillbaka till henne när hon ber att få återkoppling.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen så kunde inte denna se att kvinnan hade ringt de datum hon uppgivit. När kvinnan sedan kom till vårdcentralen lade receptionisten upp kvinnans telefonnummer i systemet så att mottagningssköterskorna skulle ringa upp henne. I och med att kvinnan satt kvar ute i väntrummet så gick sjuksköterskan direkt ut och pratade med henne. Kvinnan fick en tid samma dag till samtalsterapeuten. Efter besöket hos samtalsterapeuten fick kvinnan en panikattack och började skrika hysteriskt. En av sjuksköterskorna försökte lugna henne och bad henne andas lugnt. Det var aldrig menat att skrämma kvinnan eller få henne att känna sig otrygg. Verksamhetschefen beklagade om det var något i sjuksköterskans tonläge eller kroppsspråk som kvinnan uppfattat som skrämmande. Kvinnan hade senare fått besök av hemsjukvårdsläkaren för att ta reda på mer kring hennes magsmärtor samt kunna påbörja eventuell behandling eller utredning. Kvinnan inkom med ett genmäle där hon menade att hon på morgonen hade kontaktat personalen som hade lovat att ringa tillbaka till henne en viss tid. När de inte hade gjort det ringde hon på nytt, men då ingen ringde tillbaka vid utlovad tid klädde hon på sig och gick till vårdcentralen. Gällande läkarbesöket var det för hennes mans skull, inte för hennes. Kvinnan har nu avbokat sina tider på vårdcentralen och listat om sig på en annan. Genmälet skickades till vårdcentralen för kännedom och ärendet avslutades därefter.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04899</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Utebliven vård och behandling</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon under en längre tid inte fått vård och behandling vid en vårdcentral. Hon fick problem med urinering och sökte vård vid vårdcentralen. Hon fick vänta i cirka en månad innan möte med läkare kunde ske. Hon önskade ordination av antibiotika men blev erbjuden preparat som orsakade problem.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patientens efterfrågade behandling, ordination av antibiotika, krävde att läkaren skulle få svar på kompletterande frågor. Patienten avvek dock när läkaren ställde frågor. I telefonkontakten har patienten lagt på luren då sjuksköterskor ställt frågor. När patienten senare träffade en läkare uppvisade hon symptom på urinvägsinfektion. Patienten ordinerades behandling mot denna enligt vedertagen metod. Enligt svaret har vårdgivaren agerat korrekt. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05148</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Provtagare utan visir</p> <p>En äldre man som också tillhör en annan riskgrupp behöver regelbundet ta blodprov med anledning av blodförtunnande medicinering. Under pandemin har provtagningen skett i hans hem, provtagaren som kommit hem har haft visir och annan skyddsutrustning på sig. På vårdcentralen däremot har personalen inte detta vid provtagning, mannen ifrågasätter det och undrar om det är korrekt. Han menar också att det i väntrummet inte går att hålla avstånd mellan patienter.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats där vårdgivaren bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren beskriver att nya rekommendationer nu har kommit från regionen och personal på vårdcentralen har visir eller munskydd vid allt patientnära arbete. Gällande smittorisk i väntrum förklarar vårdgivaren att det finns tydliga rutiner för hur infektionspatienter ska hanteras för att minimera smittorisk. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05170</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Missad diagnos av fotfraktur hos barn</p> <p>En flicka som skadat foten besökte en närakutmottagning med förälder. Flickan hade ont och ville inte stödja på foten. Foten röntgades och föräldern fick beskedet att flickan skulle vila då ingen fraktur syntes på röntgenbilderna. Flickan blev dock inte bättre utan hade fortsatt ont, närakuten uppsöktes på nytt och samma besked gavs. Flickan skulle få smärtlindring och kunde belasta foten. Situationen blev dock ohållbar. Vid ett ytterligare besök på närakutmottagningen informerades föräldern om att flickan faktiskt hade en fraktur och att ett misstag begåtts.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten framkom att flickan tillsammans med modern under loppet av fem dagar sökt hjälp på närakutmottagningen vid tre tillfällen. Vid första tillfället röntgades foten, fotleden och underbenet men läkaren bedömde att det inte förelåg någon skelettskada. Tre dagar senare återkom flickan då hon hade fortsatt smärta och inte kunde belasta sitt högra ben. Sjuksköterskan konsulterade en läkare som rekommenderade ett återbesök nästföljande vardag om smärtan inte hade gått över. Två dagar senare när flickan en tredje gång sökte hjälp eftersom smärtan inte gått över, gjordes en genomgång av de första röntgenbilderna och man kunde nu konstatera att flickan hade en underbensfraktur varvid flickans underben gipsades. Verksamheten konstaterade att redan vid det första besöket hade läkaren haft möjlighet att upptäcka att flickan hade en underbensfraktur om läkaren hade inväntat alla röntgensvar, vilket missades och resulterade i felaktig behandling och onödigt lidande för flickan. Vid det andra tillfället missades detta också och diagnosen fördröjdes fram till det tredje besöket. Om läkaren hade tittat i journalen hade denne kunnat konstatera underbensfraktur. Verksamheten beklagade det inträffade och konstaterade att de brustit i omhändertagandet av flickan med fördröjd korrekt diagnos och ökat lidande för henne. Verksamheten såg allvarligt på det inträffade och har återkopplat händelsen till berörda läkare samt diskuterat det i personalgruppen med syfte att minimera risken att detta framledes ska återupprepas. Föräldern tog del av yttrandet men hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05211</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Synpunkter på utredning och inte tagen på allvar</p> <p>En man med fleråriga besvär hade synpunkter på utredning av dessa vid en vårdcentral. Mannen menar att han inte blir tagen på allvar och att läkare inte tillräckligt seriöst tar tag i problemen som han upplever och som skapar ett lidande i vardagen. En läkare har påbörjat en utredning men en annan vill göra det på sitt sätt. Mannen har också synpunkter på bemötande när han ringt vårdcentralen, han har anklagats för att vara arg när han önskat få veta hur planeringen framöver ser ut och han upplever att läkare har överlagt ansvar på mannens arbetsgivare.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats där vårdgivaren beskriver att behandlande läkare har bedömt att det behövs en förnyad utredning mot bakgrund av patientens nya besvär. Vårdgivaren förtydligar att patienten är välkommen att kontakta vårdcentralen för fortsatt planering. Vidare förtydligas att det inte är vårdgivarens ansvar att uppmana patientens arbetsgivare att ge honom alternativa arbetsuppgifter. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att fortsatt ifrågasätter den behandling han erbjuds från vårdgivaren. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05445</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>Brister i hemsjukvård</p> <p>En äldre kvinna som bor i hemmet men har hemsjukvård har åkt in på sjukhus då hon inte mått bra. Där har cancersjukdom konstaterats. Ombudet har synpunkter på brister i hemsjukvården där kvinnans symtom nonchalerats och även de provsvar som varit avvikande. Då ombudet har försökt att kommunicera med ansvariga på vårdcentralen har bemötandet inte varit bra.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bemöter ombudets frågeställningar. Vårdgivaren beskriver att patienten har behandlats på mottagningen under flera år för en rad sjukdomstillstånd. När patienten vid ett tillfälle hade kommit hem från en sjukhusvistelse genomfördes testning av levervärden och blodvärden vilka bedömdes hade återhämtat sig väl. Patientens trötthet och nedsatta aptit bedömdes vara biverkningar av morfinet och ensamheten, något som i efterhand visade sig vara fel bedömning. Vårdgivaren påpekar att detta i stunden var en rimlig och adekvat bedömning med tanke på patientens ålder och samsjuklighet. Vårdgivaren påpekar att journalen vid granskning har bedömts varit bristfällig från tillfället då patienten försämrades, bland annat har avvikande prover ej noterats i journalen. Vidare beskrivs att försämringar som noterats vid rondärenden inte har åtgärdats i tillräcklig utsträckning. Ett ärende angående detta har påbörjats i mottagningens interna avvikelssystem för att undvika att liknande händelser uppkommer i framtiden. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05544</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Fick svåra besvär av läkemedel och svårt att nå läkaren</p> <p>En äldre kvinna fick av en läkare vid vårdcentralen antibiotika utskrivet som behandling för urinvägsinfektion. Hon blev dock tvungen att avbryta behandlingen då hon höll på att få tarmvred. Hon menar att detta uppstod på grund av läkemedlet. Hon hade berättat för läkaren att hon hade problem med tarmen men blev inte lyssnad till. Kvinnan har förgäves försökt få kontakt med läkaren och hon önskar att det skrivs in i hennes journal att hon inte tål denna medicin.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som informerade om att den antibiotika som sattes in vid patientens symptom bedömdes lämpligt då senaste urinodling visat känslighet mot just denna. Det fanns inga bokningar mellan berörd läkare och patienten vid tiden då yttrandet skrevs, däremot hade patienten besökt flera andra läkare och sjuksköterskor på vårdcentralen i andra ärenden. Om kontakt önskats med aktuell läkare under denna period hade informationen inte nått hela vägen fram. Vårdgivaren menade att även om tarmvred på grund av behandling med detta läkemedel är ovanligt så ska detta självfallet tas i beaktande vid kommande behandlingstillfällen. 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>V2009-05556</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Felaktiga diagnoser i journal hos husläkare</p> <p>En kvinna har uppmärksammat att det i journalen hos husläkaren finns diagnoser hon inte fått information om tidigare att hon har. Hon ifrågasätter diagnoserna och vill att de tas bort ur journalen.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs en förklaring till de diagnoser som finns i journal och som har ställts på vetenskaplig grund, de kan alltså inte raderas utifrån patientens önskemål. Husläkaren har i ett flertal brev försökt förklara vad diagnoserna innebär och hur de satts. Patienten är mycket besviken med svaret, men ärendet avslutas på förvaltningen då hon fått sina synpunkter besvarade.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05661</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Missad skada på närakut</p> <p>En kvinna ramlade och fördes med ambulans till en närakut. Hon genomgick där ingen röntgenundersökning, men en sådan gjordes i en annan region dit hennes dotter tog henne. Röntgenundersökningen visade att kvinnan hade en fraktur i nacken. Hon ifrågasätter att detta inte upptäcktes vid närakuten.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare som beklagar att det visade sig att patienten hade drabbats av en fraktur. Vårdgivaren beskriver att patienten inte uppvisade någon ömhet eller andra vanliga symptom som kan föranleda misstanke om fraktur, därför genomfördes ingen röntgen. Inte heller ambulanspersonal hade misstänkt detta. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05953</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Inte tagen på allvar vid barnvårdscentral</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon, som förälder, inte har blivit tagen på allvar vid en barnvårdscentral där hennes barn är patient.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att ombudet inte har känt sig lyssnad på eller tagen på allvar. Vårdgivaren beskriver att de har tagit ombudets uppgifter och upplevelser på allvar och också har vidtagit flera åtgärder för att barnet och ombudet ska få den hjälp de behöver. Ombudet har tagit del av svaret men framfört att hon fortfarande anser att hon inte blir tagen på allvar. I samråd med ombudet kommer ärendet att avslutas på förvaltningen.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06026</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Synpunkter på husläkare</p> <p>En man har önskat att en läkare på en vårdcentral skriver intyg till honom gällande färdtjänst samt god man. Enligt mannen har läkare inte velat göra detta. Mannen påtalar att han misstänker att detta har med hans etniska tillhörighet att göra.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter ombudets frågor och synpunkter. Det beskrivs att vårdgivaren har tagit del av patientens problembild sjukdomshistoria. Eftersom patienten inte har någon psykiatrisk eller annan medicinsk diagnos och detta inte heller bedöms som aktuellt, kan läkare inte utfärda de intyg som patienten önskat. Vårdgivaren beskriver att patienten är i stort behov av kommunala hjälpinsatser men inte medicinska sådana eftersom ingen somatisk eller psykiatrisk sjuklighet föreligger. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06061</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Missad fraktur på närakut</p> <p>En kvinna föll olyckligt och skadade sitt ena knä. Hon uppsökte en närakut då hon upplevde stark smärta. Läkare bedömde att det inte var något allvarligt. Knäet lindades och kvinnan fick åka hem, dock utan sjukresa. Då kvinnan fortsatt hade värk, som hon inte kunde uthärda, uppsökte hon vårdcentralen. Där fick hon antiinflammatorisk och smärtstillande läkemedel samt remiss till röntgenundersökning. Resultatet visade på fraktur av skenbenet. Remiss skrevs till ortoped. Kvinnan hävdar att de borde ha remitterat till röntgenundersökning redan på närakuten.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beskriver att patienten fick en uttömmande medicinsk undersökning men att frakturen inte upptäcktes eftersom ingen misstanke om fraktur uppkom under undersökningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06079</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Bristande utredning missade allvarlig diagnos</p> <p>En man uppsökte under två års tid sin vårdcentral på grund av blod i urinen. Enligt mannen bad han flera gånger om remiss till specialist men nekades detta. Mannens närstående ordnade senare med detta privat. Utredningen hos urolog visade att mannen har urinblåscancer. Den närstående ifrågasätter att mannens besvär inte hanterades enligt så kallat standardiserat vårdförlopp, vilket hade gett en skyndsam utredning, diagnosen blev nu två år försenad.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade den fördröjda diagnostiseringen och de besvär som det medfört för både patient och anhörig. Vårdgivaren beskrev att berörd personal informerats och deltagit i samtal om det skedda. En avvikelse hade upprättats och handlagts i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. Vårdgivarens interna utredning noterade att utredningen av mannens besvär påbörjades i samband med ett besök i februari 2019, det beslutades då om remiss till urolog. Denna remiss skrevs men utredningen visade att den blivit makulerad. Vårdgivaren såg väldigt allvarligt på det som inträffat och utreder det vidare, den tackade för att anmälaren tagit sig tid att informera om händelsen via patientnämnden och menade att de ständigt jobbar med att utveckla och förbättra verksamheten. Ombudet 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>V2010-06340</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p> Vårdflöde/processer</p> <p>Kommunikation</p> <p> Delaktig</p>	<p>Bristande behandling och runtbollad mellan läkare och vårdgivare</p> <p>En kvinna som efter ortopediska operationer led av smärta och svårigheter att röra sig som tidigare uppsökte vård flera gånger, bland annat vid en vårdcentral. Kvinnan menar att vårdcentralens hantering av hennes besvär brustit, hon har bollats mellan olika läkare och vårdgivare och inte blivit tagen på allvar när hon påtalat olidliga smärtor. Hon undrar varför det tagit så lång tid att ta tag i hennes problem och varför hon blivit skickad till så många olika läkare och sjukhus innan man gjort något åt hennes smärta.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade det patienten genomgått sedan en operation 2014. Vårdgivaren bedömde utifrån patientens skrivelse och journalanteckningar att vårdcentralen gjort det den kunnat och bör göra för att patienten skulle få rätt bedömning och behandling hos rätt vårdgivare. Vårdgivaren önskade en snabb återhämtning och välkomnade patienten åter vid behov. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört sitt missnöje med detta men avstått från att inkomma med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06512</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Diagnos</p>	<p>Avsaknad av uppföljningar</p> <p>Patienten har haft mångårig kontakt med vårdcentralen. Hon har lidit av illamående under flera år. Nyligen kom läkare och patienten överens om att byta mediciner. Enligt patienten har läkaren underlåtit att genomföra uppföljande provtagningar av olika värden. Om läkaren hade genomfört dessa uppföljningar hade läkaren tidigare fått kännedom om olika avvikande värden som orsakat illamåendet.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att provtagning avseende blodvärden har genomförts hos annan vårdgivare. Det visade sig senare att det förekom avvikelser i blodvärden. Vårdgivaren borde därmed ha följt upp dessa värden, vilket den inte gjorde. Vårdgivaren beklagade sin brist på uppföljning och har med anledning av detta ärende sett över sina rutiner. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06592</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p> Delaktig</p>	<p>Fick ingen lindring och hjälp för sina besvär</p> <p>En kvinna som hade fått en remiss för röntgenundersökning av en läkare vid en vårdcentral, fick mycket smärtor i avvaktan på undersökningen. Hon vände sig till läkaren igen men fick beskedet att hon måste fortsätta att ta sina morfintabletter i avvaktan på röntgenundersökningen. Detta trots att hon underrättade läkaren att morfintabletterna inte hjälpte.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inkommit från vårdgivaren som beklagat patientens upplevelse av smärta vilket hon inte fick hjälp för. Vårdgivaren ville inte ge kortisonspruta innan svaret på undersökningen var klart. Man har informerat patienten att fortsätta ta morfintabletter tillsammans med annan smärtlindrande preparat i avvaktan på röntgenundersökningen samt vända sig till en akutmottagning om detta inte hjälpte. Vårdgivaren anser att man har tagit patientens besvär på allvar och agerat för att åtgärda den man ansåg vara nödvändigt. Utifrån journalen och med tanke på patientens sjukhistoria och symtom har handteringen av patientens vård bedöms vara adekvat. Patienten har framfört att läkaren inte hänvisat henne till akuten. Hon är upprörd över att läkaren inte vidtagit åtgärder mot hennes smärtor. Läkaren borde ha gett henne kortison tillägger patienten. Kommer överens om att delge hennes budskap till vårdgivaren i samband med avslutsbrevet. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06725</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Vårdcentral ville ta betalt för intyg till Försäkringskassan</p> <p>En kvinna behöver ett läkarutlåtande för att Försäkringskassan ska kunna besluta om merkostnadsersättning, det som tidigare kallades handikappersättning. Kvinnas vårdcentral har uppgett att detta intyg inte är avgiftsfritt utan kostar enligt timtaxa. Hon ifrågasätter det eftersom hon tagit del av annan information på exempelvis 1177. Enligt henne har Försäkringskassan inte heller hört talas om att detta utlåtande skulle kosta patienten något.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren och verksamhetschefen menade att hon kände igen ärendet då hon haft e-postkontakt med patienten. Verksamhetschefen menade att vårdcentralen skulle hjälpa henne med intyget om inte en annan vårdgivare gör det. Diskussionen skulle inte försena handläggningen och chefen skulle ta ärendet med intyg vidare och arbeta med det på en annan nivå för att få klarhet i detta. Patientnämndens förvaltning fick därefter information från vårdgivaren att vidareförmedla till patienten att hon inte skulle betala för intyget. Förvaltningen har under ärendets handläggning varit i kontakt med patientavgiftsansvarig handläggare vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen och informerats om att alla intyg som en person behöver till Försäkringskassan är avgiftsbefriade, patienten liksom vårdgivaren har informerats om detta. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon kommer att få hjälp med intyget genom en annan vårdgivare och att hon därmed tycker att ärendet kan avslutas. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06879</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Trycksår upptäcktes inte, trots besök av hemsjukvården</p> <p>En kvinna har synpunkter på att personal från hemsjukvården inte upptäckt att fadern, som haft mycket ont, haft en häl som blivit alldeles svart. Han är rullstolsburen och får sina fötter omlagda. När han kom till ett avlastningsboende upptäcktes skadan på hälen då personal tog bort bandaget. Dottern är mycket upprörd och besviken på hemsjukvården för att de inte har behandlat skadan.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten fått ett trycksår på hälen under den tid som mannen vårdades i vårdcentralens hemsjukvård. Ett möte med personalen har hållits, men ingen har noterat något anmärkningsvärt. Ombudet önskar ett möte för att diskutera pappans vård, detta framförs i avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07629</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Operation utfördes på fel sätt</p> <p>Patienten genomgick operation i tån vid vårdcentral. Operationen utfördes dock på ett felaktigt sätt och patienten kom att lida av långvariga komplikationer.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren har följt gällande rutiner i behandlingen. Patienten tog del av svaret, men var missnöjd med detta och avsåg att vända sig till annan myndighet. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00402</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Synpunkter på utskrivning av läkemedel och brister i bemötande</p> <p>En kvinna har synpunkter på brister i bemötande och läkemedelsförskrivning vid en vårdcentral. Kvinnan uppger att förskrivningen av läkemedel försämrats och att läkarna skriver ut för få tabletter per recept. Vidare upplever hon att vårdcentralen allmänt har försämrats och att läkarna uppträder otrevligt i bemötandet med patienter.</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 -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00678</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Vårdcentralen hör inte av sig, trots telefonmeddelande</p> <p>En man med diabetes har ringt vårdcentralen många gånger för att boka tid och lämnat meddelande, men de ringer inte tillbaka. Han är orolig och hans värde har blivit högre och högre.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med patienten framför han att situationen verkar ha löst sig genom att han har fått kontakt med vårdcentralen.</p>

<p>Telefon -> E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00277</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Fördelning av vaccin till riskgrupper</p> <p>En äldre patient med hemtjänst och vårdkontakt med vårdcentral har inte fått vaccination mot covid-19. Ombudet efterfrågar vaccination men enligt vårdcentralen kommer det att dröja och att patienten inte kommer ifråga förrän i nästa fas.</p> <p>Åtgärd: Ger information enligt 1177 om att "den som har hemtjänst erbjuds vaccin med start från och med vecka 2. Kommunen eller kommunens anställda som ger dig omsorg kommer fråga efter ditt samtycke att ge information om att du har hemtjänst till vårdcentralen. Vårdcentralen kontaktar sedan dig personligen för att boka tid och ge vaccinationen till dig och eventuell vuxen person som bor tillsammans med. Tillgången till vaccin är begränsad men vaccinationerna sker så snabbt som vacciner levereras till Stockholm".</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05164</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Bristande undersökning och felaktig diagnos</p> <p>En kvinna hade problem med sina ögon. Hon sökte vård på en närakutmottagning där läkaren bara tittade på kvinnan och menade att han direkt kunde sätta diagnosen bakteriell ögoninfektion. Kvinnan fick salva med antibiotika utskrivet och började behandla ögonen. Efter ett tag förvärrades kvinnans symtom och hon sökte hjälp på nytt. Vid ögonundersökningen visade det sig att kvinnan hade en inflammation i regnbågshinnan där antibiotika inte hjälper.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar det inträffade. Vårdgivaren beskriver att patientens symtom var svårtolkade men att behandlande läkare borde ha övervägt en annan orsak till besvären än den bedömning som gjordes. Fallet har lyfts i mottagningens läkargrupp i utbildningssyfte. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05338</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Får inget intyg om riskgrupp för covid-19 till Försäkringskassan</p> <p>En man med kronisk lungsjukdom och högt blodtryck har av sin läkare ombetts att inte utsätta sig för covid-19 smitta. Trots detta får han inget intyg utskrivet från vårdcentralen till Försäkringskassan som skulle ge honom ersättning för att han håller sig hemma.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdcentralen som beskrev att sambandet mellan mannens underliggande sjukdomar och allvarlig sjukdomsutveckling vid covid-19 är inte helt klarlagt. Mannen är yngre än 60 år och enligt Socialstyrelsens identifiering av riskgrupper ökar inte enbart högt blodtryck risken för svår sjukdomsutveckling. Inte heller mannens lungsjukdom med lungkapacitet 66% anses som riskgrupp utan då måste lungkapaciteten vara lägre än 50%, därför skrevs inget intyg till mannen. Mannen tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05758</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Brister i samband med remittering och i bemötande</p> <p>En man med sällsynt diagnos lider av olika symtom. Han har haft önskemål om remittering till ett speciellt sjukhus. Läkaren på vårdcentralen har hävdade att hen ringt till sjukhuset flera gånger men inte fått någon återkoppling därifrån. När mannen själv ringt sjukhuset har de sagt att läkaren inte alls kontaktat dem. Vid ett tillfälle sökte mannen vård på vårdcentralen eftersom han hade så svåra symtom och kom i diskussion med en sjuksköterska. För att bli av med mannen hotade sjuksköterskan att tillkalla vakt om han inte genast gav sig av därifrån.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beskrevs att remissen till akutsjukhusets inte har bedömts vara medicinskt akut. Den pågående coronapandemin har inneburit en kraftigt ökad belastning för läkarna och medicinskt akuta ärenden prioriterades före icke akuta ärenden. Remissen hade nu skickats. Mannen tog del av yttrandet men har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06276</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Upplevt oprofessionellt bemötande av läkare</p> <p>En kvinna har synpunkter på att en manlig läkare vid en vårdcentral vid två tillfällen har kommenterat hennes utseende och ålder. Läkaren ska ha sagt att hon ser ut som en flicka samt bett henne att ta av sig munskyddet, trots att hon redan legitimerat sig vid receptionen. Patienten upplevde läkarens kommentarer som olämpliga och oprofessionella.</p> <p>Åtgärd: I det inhämtade yttrandet beklagar verksamhetschefen det inträffade och berörd läkare har vidtalats, då mottagningen har noll tolerans mot trakasserier. Som förbättringsåtgärd sker fortlöpande samtal om vikten av etik, attityd och värderingar i mötet med patienter. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06368</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Brister i hantering av journal och journalanteckning gällande barn</p> <p>En pappa misstänker att journalanteckningar för hans barn har ändrats av en sjuksköterska på barnvårdscentralen. Sjuksköterskan har inte signerat anteckningarna utan ändrat dem efter hand. Detta har enligt pappan medfört att en orosanmälan är gjord till socialtjänsten.</p> <p>De har nu bytt barnvårdscentral.</p> <p>Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ombudet inte återkommit.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06464</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Ifrågasätter bemötande i telefon hos husläkarjour</p> <p>En man har sökt vård på en husläkarjour efter att ha hänvisats dit av sin vårdcentral när han beskrivit symptom på urinvägsinfektion. Mannen upplevde att han bemöttes på ett nedsättande sätt i telefon av husläkarjouren då de åter hänvisade honom tillbaka till vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren beskriver att vårdcentralens hänvisning till dem var direkt felaktig eftersom att de inte har möjlighet att genomföra den typen av avancerade prover som skulle behövts. Det beskrivs att vårdgivaren förklarar detta för patienten och därefter hänvisat honom tillbaka till vårdcentralen. Vårdgivaren kan inte svar på varför journalanteckning inte syns på 1177 då den finns i journalsystemet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07379</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Komplikationer efter operation på ryggen</p> <p>En man skulle ta bort en hudförändring på ryggen, men husläkaren fick inte bort hela vid samma tillfälle, mannen är besviken över att få två ärr på ryggen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07591</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Avlistad från vårdcentral utan samtycke</p> <p>En man har under en längre tid vårdats på en vårdcentral men vände sig nyligen till en digital vårdgivare för att genomföra ett covid-19 test. Mannen avlistades då från sin ordinarie vårdcentral vilket han ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00020</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Långt väntetid till remiss och dåligt bemötande</p> <p>En kvinna väntar på att remiss ska skickas till röntgenspecialist. Efter tre månaders väntan, ringer hon vårdcentralen och undrar vart den är skickad. Det visar sig att specialisten inte har fått den. Patienten ringer åter vårdcentralen och frågar vad som har hänt med remissen, men blir dåligt bemött av receptionisten samt får veta att den fortfarande inte är skickad.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00022</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Bristande bemötande av receptionist och inte lyssnad till av läkare</p> <p>En kvinna upplever att hon upprepat fått ett bristande bemötande av receptionist när hon ringt sin vårdcentral. Receptionisten har varit negativt inställd redan när samtalet påbörjas. Sist fick kvinnan frågan om hon inte ansåg att hon tog upp andra patienters tid, när hon ringde för att boka en besökstid. Kvinnan anser detta vara en ovärdig fråga. Kvinnan fick en besökstid. När hon träffade läkaren menade han att lungorna lät som de skulle och ingen åtgärd var nödvändig. Kvinnan stod dock på sig då hon hade smärta över njurar och problem med djupandning efter en covid-19-infektion. Kvinnan fick remiss till röntgen. Det visade sig att hon hade pågående lunginflammation och en punkterad lunga. Kvinnan fick antibiotika och remitterades omgående till akutsjukvården. Kvinnan känner sig otrygg i framtida kontakter med samma vårdcentral, då hon inte upplevde sig trodd.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00044</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Inställd besökstid, utebliven undersökning</p> <p>En kvinna hade en tid bokad till sin läkare på en vårdcentral, men efter att ha väntat 45 minuter fick hon veta att denne inte var på plats. Patienten är mycket ledsen och besviken då väntetiden till läkarbesöket var tre veckor.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00053</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Blivande far nekas följa med på gravid sambos besök till barnmorskan på grund av pandemin</p> <p>En man har läst på 1177 att som blivande medförälder har man möjlighet att följa med sin gravida kvinna på barnmorskebesök. När han kontaktade barnmorskemottagningen fick han till svar att han kan delta via ett videomöte. Enligt mannen går mottagningen emot de riktlinjer som gäller för medförälders möjlighet till att delta på barnmorskebesöken.</p> <p>Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit namn och kontaktuppgifter på barnmorskemottagningens verksamhetschef. Gällande texten på 1177 kan det vara en äldre text som varit nationell och som hänger kvar efter ett informationsstycke om att närstående endast tillåts medverka via länk. Mannen ska själv kontakta 1177 för uppmärksamma dem om texten där det står att medförälder kan följa med.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00056</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Undrar varför skada inte gipsades</p> <p>En kvinna som brutit foten och inkom med ambulans till närukutmottagning undrar varför hennes fot inte gipsades utan endast lindades. Den fick gipsas en vecka senare. Hon har också upptäckt felaktigheter i journalen rörande hur skadan uppkommit, vilket borde rättas till.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00119</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Lång väntan till besök hos husläkare</p> <p>En kvinna är besviken över att det är långa väntetider för besök hos husläkaren. Vid samtal till mottagningen uppmärksammades kvinnan på att hon listats av vilket hon är förvånad över. Nu har hon ställt sig i kö igen, hon har varit patient på samma mottagning i mer än 30 år.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00133</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Skadat tandkött av läkemedelsbehandling</p> <p>En kvinna har ordinerats ett läkemedel som intas genom inhalation. Enligt kvinnan har hennes tandkött skadats av detta läkemedel eftersom att läkare inte informerade henne om att hon skulle skölja munnen efter användning.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00139</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Fick ingen information rörande läkemedel</p> <p>En äldre kvinna fick för några år sedan ett läkemedel utskrivet genom läkare på en husläkarmottagning. Kvinnan använde medicinen, som skulle inhaleras, men fick långt senare veta av en bekant att hon borde skölja munnen efter varje behandlingstillfälle. Kvinnans tandhälsa har nu försämrats betydligt och hon ifrågasätter att hon inte informerades om munsköljning av läkaren som skrev ut medicinen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen) och Läkemedelsförsäkringen.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00154</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>För låg dos av ett läkemedel</p> <p>En anhörig till äldre kvinna har synpunkter på att hemsjukvårdspersonal inte kontrollerade att modern fick rätt dosering av ett läkemedel. Dottern tror att konsekvensen av för låg dos av läkemedlet medförde att modern ramlade, hamnade på sjukhus, skickades till geriatriken och därefter till särskilt boende. Vid något av dessa ställen smittades hon av covid-19 och dog.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00163</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Fel medicin utskriven</p> <p>En kvinna har ringt till en vårdcentral för att förnya ett recept. Enligt kvinnan har personal då ordinerat en helt felaktig medicin till henne vilket hon upptäckte på apoteket.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00181</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristfälligt omhändertagen vid vårdcentral</p> <p>En kvinna har upplevt sig illa behandlad vid en vårdcentral då en läkare vid vårdcentralen inte skrivit ut olika läkemedel för hennes besvär samt hjälpt henne med biverkningar av en annan medicin. Personal ska också ha brustit i sitt bemötande då de haft en oförskämd och kort ton och det har varit svårt att komma i kontakt med behandlande läkare och få adekvat hjälp. Vårdgivaren har även uteblivit med viktig information om remiss till specialistvården.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00185</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Missnöjd med behandlande läkare</p> <p>En kvinna har synpunkter på en läkare vid en vårdcentral då denna har skrivit felaktiga uppgifter i hennes journal. Patienten som tidigare har haft cancer har inte fått hjälp med remisser eller vård för sina fysiska symtom. Kvinnan upplever läkaren som mycket otrevlig då denna är kort i ton och inte ter sig empatisk.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått följande information: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00188</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Vill veta mer om vaccination om covid-19</p> <p>En kvinna blev erbjuden vaccination mot covid-19, men när hon tackade nej blev sjuksköterskan irriterad. Kvinnan har hemsjukvård och erbjuds vaccination i hemmet, men hon vill avvakta och läsa mer om risker och biverkningar.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00191</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Får ej hjälp av husläkare med uppföljning och behandling</p> <p>En kvinna har problem med sina röda blodkroppar. Detta gör att hon har järnbrist, är trött och svimmar lätt. Hon har även tappat mycket syn, varpå hon inte klarar av att arbeta. Husläkaren har remitterat henne till specialistsjukvård som föreslagit specifik provtagning av husläkaren, som inte har genomförts. Husläkaren hänvisar henne tillbaka till specialisten. När kvinnan har bott utomlands har hon fått blodtransfusioner vilket hon inte har fått i Sverige. Kvinnan blir fortlöpande sämre men får inte hjälp av vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan att tala med verksamhetschefen för vårdcentralen.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00194</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemött på närakut</p> <p>En kvinna föll och kontaktade sjukvårdsrådgivning som bad henne ta kontakt med vårdcentralen dagen efter. Men någon tid på vårdcentralen fick hon inte, de hänvisade till närakut. Men där blev hon otrevligt bemött och fick inte någon bedömning. Hon är besviken över den bristande hjälpen hon fått.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00200</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p>	<p>Bristande hemsjukvård</p> <p>En äldre man är sjuk och vårdas i hemmet. Han avlider. Hans dotter anser att hemsjukvården har bröstut i vård och behandling och att pappan hade kunnat leva längre med bra tillsyn.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00204</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Läkare vill inte skiva sjukintyg</p> <p>En kvinna har haft covid-19 och varit sjuk i 17 dagar. Hon har varit i kontakt med vårdcentralen, men läkaren vägrar skriva sjukintyg. Patienten måste skicka intyg till arbetsgivaren och Försäkringskassan.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00207</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Synpunkter på faktura</p> <p>En kvinna sökte vård på vårdcentral. Enligt ombudet bokades en tid men det blev en tid till några som intervjuade patienten om symtom men ingen läkartid, detta gavs till senare tillfälle. Ombudet ifrågasätter fakturan för detta första möte.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00212</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Multisjuk man på servicehem vaccineras inte</p> <p>En multisjuk man boende på ett servicehem blev inte vaccinerad mot covid-19 samtidigt med de andra boende. Av personalen fick han höra att eftersom han var listad på en annan vårdcentral fick han inte vaccineras samtidigt med de andra. När anhörig kontaktade mannens vårdcentral fick hon besked om att det skulle dröja ytterligare två veckor innan han skulle få vaccinet. Den anhöriga tycker att det är märkligt att inte alla boende vaccinerades samtidigt, samtliga boende fick ju influensavaccinet samtidigt. Då var det inte tal om vart man var listad.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00222</p> <p>Övrigt</p> <p>Övrigt</p>	<p>Avsaknad av sittplats i väntan på transport</p> <p>En äldre kvinna, som har svårt att både röra sig och att stå, besöker regelbundet Rehab. Hon har synpunkter på att kliniken, som nyligen har flyttat, varken har en stol eller en bänk som patienterna kan sitta på i väntan på transport.</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>V2101-00226</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Nekas uthämtning av läkemedel mellan EU:s medlemsländer</p> <p>En man har sin åldriga mor vistades i Finland. Dock är hon folkbokförd i Sverige och får sina läkemedel förskrivna av läkare på vårdcentralen. På grund av pandemin vill inte modern åka till Sverige för att hämta ut sina läkemedel då Finland har mindre smittspridning i samhället. Mannen har läst på en hemsida att patienter inom EU kan hämta ut sina läkemedel om vårdinrättningen faxar ett pappersrecept till apoteket i det andra landet. Han har även talat med personalen på det aktuella apoteket i Finland som bekräftade att många svenska och andra invånare inom EU får sina recept faxade till apoteket. Mannen kontaktade sin mors vårdcentral men där hade man aldrig hört talas om att det finns en överenskommelse inom EU att man kan hämta ut läkemedel mellan länderna.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen då han endast hade talat med en sjuksköterska.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00231</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bemötande samt lång väntan på åtgärd</p> <p>En äldre man med smärtsamma problem som tilltar har varit hos sin läkare på vårdcentralen som skrivit remiss till sjukhus för kirurgisk åtgärd. Remissen kom åter till vårdcentralen. Då patienten ringde till vårdcentralen fick han ett känslokallt bemötande när han önskade telefonkontakt med läkaren. Remiss skickades till annan vårdgivare och vid kontakt med dem har de skickat meddelande till vårdcentralen att röntgen krävs innan de kan ta ställning till kirurgisk åtgärd. Vårdcentralen har inte skickat remiss till röntgen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Råd att åter kontakta vårdcentralen för att höra om remiss till röntgen är skriven.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00232</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Ofrivilligt omlistad till annan vårdcentral efter digitalt vårdbesök</p> <p>En kvinna kontaktade en digital vårdgivare och fick ett vårdbesök. Hon kände inte till att hon samtidigt hade godkänt omlistning till en vårdcentral som den digitala vårdgivaren bedriver i regionen. När kvinnan förklarade misstaget för sin ordinarie vårdcentral fick hon höra att det i nuläget var tre års väntetid för omlistning.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen kontaktade ansvarig person på regionens IT-avdelning som hjälpte till att lista tillbaka kvinnan till sin ordinarie vårdcentral och husläkare.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00254</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Journalinnehåll</p> <p>En kvinna undrar vad man kan göra om man som patient har synpunkter på det en läkare har skrivit i journalen. Hon vill inte att vissa saker som läkaren har dokumenterat ska finnas i hennes journal.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått rådet att diskutera detta med berörd läkare. Patienten har även fått följande information: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00268</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Svårt att nå vårdcentralen</p> <p>En kvinna har svårt att komma fram till vårdcentralen, hon blir ofta bortkopplad eller så får hon vänta mycket längre än den utlovade tiden när någon från vårdcentralen ska ringa upp henne. Då hon bokade en telefontid till sin husläkare visade det sig att hon slutat, det fick kvinnan ingen information om, hon väntade på samtal.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00269</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Bristande läkarkontinuitet och svårt att få besökstid</p> <p>En kvinna som länge varit patient vid samma vårdcentral upplevde att den försämrades efter att ett par personer slutade där. Kvinnan menar att det inte finns någon läkarkontinuitet, hon träffar bara vikarier som inte har en helhetsbild eller tar ansvar för planeringen av hennes vård. Hon har synpunkter på att hon exempelvis inte informeras om provsvar och att flera läkare är svåra att förstå eftersom deras svenska är bristande. Kvinnan har också synpunkter på att det är lång väntetid för besökstid, upp till en månad, vilket skapat problem när hon behöver förlängning av sjukintyg.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00276</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Fråga kring vaccination covid-19</p> <p>En kvinna uppger att hon har blivit informerad av läkemedelsverket att hon bara kan vaccinera sig med ett covid-19 vaccin av en specifik tillverkare på grund av en annan läkemedelsbehandling. Enligt kvinnan kommer hennes vårdcentral inte att få några vacciner av denna tillverkare, kvinnan ifrågasätter detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00282</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Ofullständig utredning vid smärta</p> <p>En man med svår smärtproblematik hade av sin läkare på smärtmottagningen hänvisats till vårdcentralen för receptförskrivning. När mannen träffade läkaren på vårdcentralen gjordes ingen fullständig utredning av hans besvär eller hans behov av smärtstillande läkemedel.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00288</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Avvisad vid önskan att boka tid för provtagning avseende covid-19</p> <p>En man kontaktade en vårdcentral nära sin bostad för att få hjälp med provtagning avseende covid-19. Mannen hade ingen dator och inte mobilt bank-id i sin telefon. Mannen hänvisades till den vårdcentral han var listad på sedan tidigare, den ligger på andra sidan stan. Han ifrågasätter informationen som inte stämmer med den som finns på 1177 Vårdguiden.</p> <p>Åtgärd: Lämnar kontaktuppgifter till patientvägledare som kan hjälpa till med provtagning på vårdcentral nära bostaden.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00306</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Nekad remiss och negativt bemötande</p> <p>En kvinna önskade bli remitterad till specialist på grund av symptom från nervsystemet. Läkaren vid vårdcentralen nekade henne dock detta och menade läkaren skulle bli utskrattad om det gjordes. Kvinnan tycker att bemötandet var väldigt negativt och att läkaren förringade kvinnans symptom.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00327</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Brister i tillgänglighet och behandling vid vårdcentral</p> <p>En man som är bland annat hjärtopererad har synpunkter på att han inte får en tid till läkare vid en vårdcentral. Han har ringt flera gånger och då fått höra att det inte finns några tider och istället får söka sig till en akutmottagning. Patienten ställer sig frågande till detta och anser inte att han får den vård behöver. När mannen tidigare varit på besök har information givits om att han bara får ta upp en sak, vilket försvårar behandlingen, då han har många besvär.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00334</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Ifrågasätter bedömning av vårdcentral</p> <p>En man som diagnostiserats med covid-19 kontaktade sin vårdcentral med svåra andningssvårigheter. Mannen ifrågasätter att vårdcentralen sa till honom att de inte hade någon tid att hjälpa honom.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00336</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fråga om hur man spärrar journalen</p> <p>En kvinna frågar förvaltningen hur man spärrar sin journal. Hon har från olika vårdgivare fått olika besked om hur hon ska gå tillväga.</p> <p>Åtgärd: Erhållet sedvanlig information om tillvägagångssätt för att spärra sin journal.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00355</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Lovad mycket, inget händer</p> <p>En kvinna har upprepade gånger fått påminna sin vårdcentral om att de utlovat intyg, bland annat till arbetsförmedlingen. Husläkaren har lovat att skriva intygen, men ändock har detta inte skett. Kvinnan har även blivit lovad remisser. Inte heller dessa har skrivits trots påminnelser och nya löften. Kvinnan upplever även att journalanteckningarna brister. Det står nästan ingenting, vilket gör det omöjligt för en annan läkare att ta vid. Läkaren är svår att nå, då han antingen är sjuk, på ledighet eller på utbildning. Kvinnan har emellertid fått ett bra bemötande.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00370</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Frågor om rättigheter vid beslut om utebliven livsuppehållande behandling</p> <p>En kvinna vårdas vid ett särskilt boende och anhöriga har blivit informerade av läkare att ingen livsuppehållande behandling kommer att sättas in vid en eventuell försämring. Anhöriga ifrågasätter detta beslut.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

Telefon Primärvård V2101-00378 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristfälligt bemött och utebliven information En man har synpunkter på hur hans fru har blivit bemött under en telefonkontakt vid en vårdcentral. Personalen ska ha varit oförskämd och inte gett viktig information kring recept. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2101-00380 Vård och behandling Diagnos	Ifrågasätter diagnos En patient uppmärksammade en diagnos i sin journal som patienten ifrågasätter och menar är tagen ur luften. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon Primärvård V2101-00381 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Nekad säsongsvaccination då ej listad på vårdcentralen En äldre man med underliggande sjukdomar har försökt att få säsongsvaccin på sin vårdcentral men vaccinet är slut. Han fick själv leta upp en vårdcentral som hade vaccin men då han inte var listad där kunde han inte erbjudas vaccin. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2101-00389 Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i hantering av läkarintyg och utebliven kommunikation En kvinna var med sin vuxna son på ett läkarbesök vid en vårdcentral för att han behövde ett läkaruttalande till Försäkringskassan. Läkaren ska ha sagt att denne själv skulle skriva detta intyg men det visade sig sedan att läkaren remitterat patienten till psykiatrien med en helt annan frågeställning än deras behov av intyg. Ombudet ställer sig frågande till det inträffade samt varför läkaren inte har dokumenterat det i patientens journal. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2101-00390 Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fick inte kopia på remiss m m En kvinna hade frågor om och synpunkter på remisshantering och klagade på att hon inte fick en kopia av remiss som husläkaren skickat till hudspecialist. Hon ville prata i telefon med läkaren men läkaren skickade brev till henne i stället vilket hon inte var nöjd med. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2101-00393 Kommunikation Bemötande	Bristande hjälp från husläkaren En kvinna har besvär från luftvägarna och vid ett besök hos husläkaren fick hon hosta. Sjuksköterskorna ville avvisa henne med hänvisning till covid-19, men kvinnan stannade kvar på vårdcentralen då hon ville träffa sin husläkare. Hon önskade hjälp med inhalation vilket hon inte fick och till slut kom medicinskt ansvarig läkare och hjälpte henne att lämna vårdcentralen. Hon är besviken eftersom hon är listad på vårdcentralen och varit patient länge, de borde känna henne. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00407</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Felaktig faktura för uteblivet besök</p> <p>En kvinna har fått en faktura för ett uteblivet besök vid en vårdcentral som hon inte hade bokat. Hon har försökt reda ut det med vårdcentralen men har inte fått någon hjälp med detta utan har fått höra att en läkare har beslutat att patienten måste betala avgiften. Kvinnan har upplevt sig bristfälligt bemött i kontakten med vårdcentralen då hon har känt sig avvissad. Patienten har även haft svårighet att få en tid till vårdcentralen på grund av coronapandemin och har istället hänvisats till nätdoktorer.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00412</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Personalen har sagt att det inte går att avlista sig</p> <p>En kvinna har listat sig på en annan vårdcentral och i samband med det ringt till sin gamla vårdcentral och sagt att hon inte längre vill vara listad hos dem. Kvinnan vill inte längre tillhöra den gamla vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att om rätten att lista sig på en annan vårdcentral.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00413</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Vårdcentralen begär fysiskt besök under pågående infektion av covid-19</p> <p>En man var sjukskriven för covid-19 och han behövde ett sjukintyg för detta. Han kontaktade vårdcentralen och i efterhand har han funderat över varför de begärde ett fysiskt besök och varför man inte bokade ett digitalt vårdbesök istället. Försäkringskassan kontaktade mannen och meddelade att de inte kunde betala ut någon sjukpenning eftersom intyget var ofullständigt ifyllt. Där fanns bara mannens personuppgifter ifyllda, inga övriga uppgifter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00414</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Upplivede sig diskriminerad i samband med testning</p> <p>En kvinna sökte vård på en vårdcentral och önskade testas för laktosintolerans. Enlig kvinnan uppgav vårdcentralen att de inte hade något test som kunde genomföras på henne till följd av hennes etniska tillhörighet. Kvinnan upplivede detta som diskriminerande.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00422</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Hänvisas av vårdcentralen till ögonklinik för förnyelse av ögondroppar</p> <p>En kvinna har genomgått en ögonoperation och behöver få förnyade recept av ögondroppar. Hon ringde sin vårdcentral men därifrån hänvisades hon till sin ögonklinik. Kvinnan undrar varför vårdcentralen inte förnyar recept på ögondroppar.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att ta kontakt med sin ögonklinik för receptförnyelse.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00423</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Sjuksköterska vid vårdcentral otrevlig</p> <p>En kvinna ringde sin vårdcentral och fick tala med en sjuksköterska. Sjuksköterskan ansåg att besvaren var akuta och hänvisade till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Kvinnan som på grund av pandemin var orolig för infektion och därför inte ville vistas på en akutmottagning, efterfrågade istället en remiss till specialist. Sjuksköterskan blev irriterad och hotade med att avsluta samtalet.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00451</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Brister i bemötande och hygien vid antikroppsprovtagning</p> <p>En man bokade tid via 1177 för antikroppstest. Han kom till mottagningen där han upplevde att vårdhygienen var bristfällig. Provtagaren tvättade inte av underlaget innan provtagning, bytte inte handskar och hade munskyddet under näsan. Ingen pratade med honom som patienten eller gav ögonkontakt utan provtagaren pratade med andra under tiden.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten är nöjd med att synpunkterna registreras på förvaltningen och på så sätt tas vidare till ansvariga i regionen.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00458</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>Utebliven adekvat utredning och behandling</p> <p>En kvinna som har många somatiska symtom och besvär har synpunkter på att läkare vid en vårdcentral inte har utrett detta. Hon skickade därför prover utomlands och fick då information om mycket avvikande provsvar samt att hon lider av autoimmun sjukdom. Patienten har upplevt sig diskriminerad på grund av ålder då en läkare ska ha sagt att hon inte kan ha så många besvär då hon är ung. Hon har också fått höra att hennes symtom beror på stress. Kvinnan har även synpunkter på att hon har blivit nekad ett test för covid-19 (PCR).</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Lof (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00465</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Kränkande bemötande och journalhantering</p> <p>En kvinna fick ett dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral under ett besök. Kvinnan menar att läkaren skrek och talade till henne så att hon kände sig kränkt och ledsen. Läkaren ska också ha sagt att hon kunde uppsöka privat vård istället. Kvinnan menar att hon hade behövt känna tröst och trygghet men upplevde motsatsen. Hon har efteråt läst journalanteckningen från besöket och ifrågasätter denna starkt, hon vill att den rättas och menar att läkaren utan tillåtelse gått in i tidigare journaler och läst om kvinnans tidigare vårdkontakter. Hon är också besviken över att vårdcentralens chef inte varit behjälplig när hon haft kontakt med denne rörande journalen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00466</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Husläkare har skrivit fel recept och beställt fel prov</p> <p>En man har vid upprepade tillfällen fått fel mediciner utskrivna av husläkaren. Han har även beställt fel prover. Patienten har klagat hos enhetschefen utan resultat.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00483</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Önskar råd om vård</p> <p>En man undrar vart han ska vända sig med psykiatriska problem för egen del. Framkommer att etablerad kontakt finns med husläkare avseende detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisas till vården för att få reda på vart ärendet ligger, alt. 1177.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00493</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Personal ovillig att inboka patienten för möte med läkare</p> <p>Patienten hade skadat sig i falloolycka under arbetstid. När han kontaktade vårdcentralen var personalen ovillig att boka in honom för möte med läkare.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00495</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Kan inte få bort spärr</p> <p>En förälder, som nyligen fått ensam vårdnad om två barn, har fått en spärr när det gäller att boka tid, digitalt, för barnen på vårdcentralen. Chef på vårdcentral svarar att denna inte kan göra något utan hänvisar till regionen. Föräldern anser att detta är märkligt då han tidigare inte haft några problem.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00510</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Vårdcentral vill inte remittera för att det kostar pengar</p> <p>En kvinna har haft smärta i leder och rygg samt i magen. Hon vet inte om magproblemen beror på tarmarna eller äggstockarna. Hon har bett om remittering till specialistläkare men läkaren på vårdcentralen säger hela tiden till henne att det kostar för mycket pengar. Hon bad om en magnetkameraundersökning av sina ryggbesvär men nekades också detta eftersom hon redan hade gjort en sådan för 10 år sedan. Kvinnan, som är medelålders, menar att mycket har hänt på 10 år och att det är irrelevant att hänvisa till den gamla magnetkameraundersökningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00511</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Synpunkter på den vård hans avlidna hustru fått</p> <p>En man har synpunkter på sin avlidna hustrus vård. Hon fick ont i ryggen och sökte sin vårdcentral. En ryggoperation gjordes och efter detta sökte hon flera gånger akut med besvär. Synpunkter finns på de bedömningar som gjordes, en missad infektion och de behandlingar som gavs då hon även hade hjärtsvikt. Kvinnan har avlidit och maken har många frågor om vården som gavs.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00514</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Provtagning utan information till patienten</p> <p>En man har upptäckt att en okänd läkare på vårdcentralen ordinerat blodprover som han ska lämna. Han har ingen kontakt med läkaren och har ingen kunskap om varför han ordinerat blodproverna.</p> <p>Åtgärder: Undertecknad informerar om att det kan vara hans diabetessjuksköterska som bett läkare om hjälp med att ordinera blodprover. Han har besök hos henne inom några dagar vilket kan förklara provtagningen. Mannen återkommer om han inte får svar på sina frågor.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00515</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Ifrågasätter bedömning angående sjukskrivning</p> <p>En kvinna har under tid varit sjukskriven för utmattningssyndrom. När kvinnan vid ett tillfälle fick träffa en ny läkare via videosamtal ändrade denne kvinnans diagnos i intyget till försäkringskassan vilket har orsakat problem för kvinnan. Hon ifrågasätter detta.</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>V2101-00522</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Papperslös fick betala fullt pris på närukutmottagning</p> <p>En kvinna som vistas i Sverige utan tillstånd sökte vård på en närukutmottagning. Kvinnan fick betala fullt pris för besöket trots att hon åberopade lagen om hälso- och sjukvård till personer som vistas i Sverige utan tillstånd, där rätten till vård som inte kan anstå ska erbjudas till subventionerad avgift.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamheten.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00523</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Frågetecken kring läkemedelshantering samt kommunikation</p> <p>En man hade synpunkter på hantering av hans läkemedel och kommunikation kring detta i samband med att han hade hemsjukvård från en vårdcentral. Han har också synpunkter på att läkarbesök inte blivit av och att han inte blivit uppringd som önskat.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00536</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p>	<p>Önskar fast vårdkontakt på vårdcentral</p> <p>En man var svårt sjuk i covid-19 och vårdades på akutsjukhus under en längre period. Han har kvarstående besvär som husläkaren ska hjälpa till med. Han ifrågasätter varför han inte kan få en fast vårdkontakt på vårdcentralen, han träffar en ny läkare vid varje besök.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00550</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Resursbrist, inställd åtgärd</p>	<p>Bristande utredning och stöd under graviditet</p> <p>En kvinna hade synpunkter på en barnmorskemottagning som hon besökte under sin graviditet. Hon ifrågasätter att vissa prover inte togs oftare och att det därför blev för sent för en åtgärd inför förlossningen. Hon upplevde också att barnmorskorna var stressade och inte tog hennes oro inför förlossningen på allvar under de korta besöken. Enligt kvinnan menade barnmorskorna att de var överbelastade och själva önskade att de hade mer tid för varje patient.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00565</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Psykoterapeuten har lämnat information som har berättats i förtroende</p> <p>En kvinna har fått remis till psykoterapeut och hon har berättat en hel del i förtroende. Senare har hon förstått att psykoterapeuten har berättat allt i detalj till läkaren, utan att informera henne om att hon skulle göra det. Patienten är ledsen och besviken: hon känner sig förbisedd, förminskad och inte delaktig i sin egen vård.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ut har förklarat att patienten har rätt till information och delaktighet i vården. Patienten vill inte anmäla och uppfattas som bråkig, då hon är beroende av sin vård och nöjd med sin läkare. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00567</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Lång väntan för att få en egen läkare</p> <p>En man har begärt att få en egen läkare och hänvisar till vårdgarantin. Han har fått höra i flera veckor att han ska få det, men ännu inte fått det. Patienten är frustrerad och upprörd och vill att politikerna ska få kännedom om att vårdgarantin inte fungerar i Region Stockholm.</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>V2101-00577</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristfällig information</p> <p>Patienten säger sig ha reumatologiska besvär samt smärtproblematik. Hon har besökt sin vårdcentral avseende detta, samt därifrån fått remiss till specialistklinik i närliggande region. Framkommer att hon fått återkoppling därifrån att hon hänvisas åter till sin vårdcentral. Patienten önskar hjälp att förstå innehållet i svar från specialistkliniken, men framkommer att så inte skett när hon kontaktade vårdcentralen idag per telefon. Hon beskriver att läkaren bland annat förmedlat att hennes besvär kan kopplas till depression, men hon säger sig inte vara deprimerad.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00578</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Upplever brister i undersökning och vård</p> <p>En äldre kvinna har synpunkter på att läkaren på vårdcentralen inte undersöker henne ordentligt och inte heller remitterar henne vidare till undersökningar. Kvinnan har smärta i rygg och buk. Remiss är skickad till specialist men har avslagits från sjukhuset.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00582</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Ekonomi</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Bestrider faktura</p> <p>En äldre kvinna var orolig över att hon hade fått covid-19 och gick till sin vårdcentral för att göra ett test. Läkaren konstaterade att hon inte hade feber och fick därmed inte göra ett test. Patienten bestrider patientavgiften eftersom hon inte ville träffa en läkare, utan endast göra ett covid-19 test.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00584</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Omlistad utan att ha insett det</p> <p>En kvinna som gick in på en digital vård-app för att läsa om corona insåg senare att hon i samband med detta omlistats till en vårdcentral som tillhör samma vårdgivare som appen. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar att kvinnan är djupt besviken och upprörd över det inträffade, enligt den närstående talar kvinnan inte så bra svenska och har flera sjukdomar och läkemedel, det är därför viktigt för henne att hon fortsätter att vara listad vid den vårdcentral hon tillhört under många år.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00586</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Bristande telefontillgänglighet och bemötande</p> <p>En kvinna är missnöjd med möjligheten att komma fram till sin vårdcentral på telefon. När vårdcentralen ska återkomma på telefon har det hänt flera gånger att endast en signal gått fram och kvinnan har inte haft möjligheten att svara.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00616</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Brister vid vårdcentral</p> <p>Ett ombud har synpunkter på att en patient inte har informerats om provsvar eller fått förlängd sjukskrivning vid en vårdcentral. Patienten får inte heller ta med sig en närstående som stöd till läkarbesök. De beslutar även saker utan att samtala med patienten samt har remitterat hen till annan behandling utan att ha förankrat detta, enligt ombudet. Bemötandet av en sjuksköterska i telefonkontakt ska också ha varit bristfälligt.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00625</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Utebliven valfrihet av specialistmottagning</p> <p>En kvinna har fått höra av personal vid en vårdcentral att de endast har avtal med två ortopedmottagningar som de kan remittera henne till. Hon har varit i kontakt med båda men har inte varit nöjd och vill själv bestämma vilken ortopedmottagning som hon vill gå till.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00626</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande bemötande av husläkare</p> <p>En man besökte husläkaren då han önskade remiss för undersökning av upplevd snedhet i näsan. Hon ifrågasatte mannens önskemål och besöket slutade med hårda ord och mannen gick från besöket i vrede.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00629</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Förälder fick ingen ny tid hos psykolog för komplettering av enkät</p> <p>Ett barn är inskriven vid första linjens psykiatri på en vårdcentral. Modern har kallats till ett digitalt besök där hon skulle få svara på frågor gällande barnets uppväxt. På grund av tekniska svårigheter blev besöket endast 20 minuter långt istället för 45 minuter som var bokade. Således hann psykologen inte få svar på samtliga frågor. När modern frågade om de inte kunde boka en ny tid sa psykologen att den tiden skulle i så fall tas från barnets tider - "Och det vill du väl inte" avslutade psykologen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till vårdcentralens verksamhetschef.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00655</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande på vårdcentral</p> <p>En kvinna får inte de smärtmediciner som smärtkliniken har rekommenderat och nedtrappningen av dessa gjordes för snabbt. Patienten blev bryskt avbruten av läkaren mitt i samtalet och hon kände sig inte delaktig i sin vårdplanering.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00658</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p>	<p>Utebliven information om provtagning</p> <p>En kvinna har synpunkter på att vårdcentralen ej informerats henne, under två månaders tid, att blodprovremiss skrivits. Framkommer därtill att hon är missnöjd över att ett remissvar från ortoped inte överlämnats till patienten i helt skick av läkare på vårdcentral, då patientuppgifter rivits bort bland annat. Vidare beskrivs att hon träffat ett flertal läkare på vårdcentralen under året utan att hon inför besöken informerats om detta. Hon säger sig nu ha en sjuksköterska som fast vårdkontakt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00662</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Upplevelse av osäker vårdmiljö ur ett smittoperspektiv</p> <p>En drygt 70-årig kvinna hade synpunkter på att miljön på en vårdcentral upplevdes osäker med tanke på risk för coronasmitta. Kvinnan menar att ventilationen är obefintlig och att det är trångt i väntrum vilket ger en känsla av trängsel och svårighet att hålla avstånd till andra patienter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

Telefon Primärvård V2102-00666 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om frikort En kvinna ringer för sin makes räkning. Han har en kronisk sjukdom och besöker vården ofta. Han vill veta vad som gäller kring högkostnadsskydden. Åtgärd: Informerar om högkostnadsskydd för besök i vården samt läkemedel.
Telefon Primärvård V2102-00671 Ekonomi Patientavgifter	Faktura uteblivet besök Patienten beskriver att hon igår per telefon fått tid till undersköterska på vårdcentralen idag, men att hon idag glömde besöket. Utrycker missnöje över att undersköterskan idag ska ha sagt att fakturan kommer skickas utifrån 24-timmarsregeln för avbokningar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, samt hänvisats att kontakta ledningen för vårdcentralen för att se om lösning kan nås på problemet.
Telefon Primärvård V2102-00692 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Frågor om covid-19 vaccination inom hemsjukvård En man har frågor kring när hans mor som har hemsjukvård kommer att erbjudas vaccin mot covid-19. Enligt mannen har vårdcentralen inte fått några vacciner och kan inte informera honom om när detta kommer att ske. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om prioriteringsordningen för vaccination som finns tillgänglig på 1177 vårdguiden.
Telefon Primärvård V2102-00693 Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Dåligt bemötande, brist på delaktighet En man med smärta i handleden och armen har blivit remitterad till smärtkliniken. Patienten har begärt att läkaren på vårdcentralen ska tydliggöra och berätta vad svaret från smärtkliniken innebär, men läkaren har vägrat göra det. Mannen vill vara delaktig i sin vård. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2102-00709 Vård och behandling Behandling	Missnöjd med läkare på vårdcentralen En kvinna är missnöjd med en läkare på vårdcentralen. Kvinnan upplever att hon inte fått den hjälp och behandling hon behöver. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2102-00710 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig behandling på vårdcentral En kvinna anser att läkaren på vårdcentralen inte kunde ta hand om ett sår som hennes man hade behandlats för på hudkliniken och som skulle vårdas och tvättas regelbundet på vårdcentralen. Detta förorsakade komplikationer och onödigt lidande för patienten. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon Primärvård V2102-00726 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vill ta del av avliden anhörigs journalanteckning En kvinna har frågor kring hur hon kan få del av sin avlidna anhörigas journalanteckningar. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att inhämta registerutdrag enligt dataskyddsförordningen.

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00733</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Underligt bemötande och tveksam undersökning</p> <p>Patienten träffade läkare vid vårdcentralen. Han upplevde att han var i behov av undersökning, bland annat av sina blodvärden. Läkaren ställde inga frågor vid inledningen av mötet med patienten och läkaren lyssnade inte heller på det som patienten berättade. Läkaren lyssnade på hjärtljuden, men vid denna undersökning hade patienten fortfarande sin skjorta på sig. Läkaren avsåg också att ändra pågående medicinering utan att presentera en uppföljningsplan avseende ordinationen av läkemedel.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00737</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Får ingen behandling eller återkoppling av provsvar</p> <p>En kvinna har en kronisk sjukdom och har nyligen tagit blodprover. Varje gång hon ringer till vårdcentralen får hon besked om att personalen ska be läkaren ringa tillbaka henne och att "läkaren har många bollar i luften". Det har nu gått flera veckor sedan hon tog proverna och hon kan inte heller läsa provresultaten när hon loggar in på 1177.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00738</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Nekas remiss till undersökning</p> <p>En man som har hjärtbesvär har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral vägrar skicka en remiss för en specifik undersökning.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00742</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Svårt få förnyat recept på smärtlindring</p> <p>En kvinna med mångårig smärtproblematik har haft kontakt med flera smärtkliniker. Vårdcentralen har skrivit ut läkemedel men hänvisar nu tillbaka till smärtkliniken som de menar ska skriva ut läkemedel men smärtkliniken menar att detta ska göras av vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00754</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Ifrågasätter prioritering av covid-19 vaccination</p> <p>En kvinna ifrågasätter sättet som covid-19 vaccineringsen prioriteras i regionen och över landet. Tycker att det borde finnas möjligheter att göra undantag från prioriteringen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00771</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Vårdcentral återkommer inte på telefon</p> <p>En kvinna fick hälsobesvär samma dag som hon hade en bokad tid på vårdcentralen. Hon sökte därför sjuksköterska som ringde upp kvinnan. Sjuksköterskan skulle rådgöra med läkare om patienten skulle komma på besöket, eller uppsöka akut vård. Ingen sjuksköterska återkom dock och kvinnan missade sitt besök på vårdcentralen då hon inte gick dit. Kvinnan som har en intellektuell funktionsnedsättning blev väldigt stressad av detta.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen kontaktade vårdcentralens verksamhetschef samma dag. Utsedd kontaktsjuksköterska ringde upp kvinnan och avtalade en ny tid. Hon hade inte haft möjlighet att ringa upp tidigare då hon var på hembesök.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00774</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Nekad fortsatt förskrivning av läkemedel</p> <p>En kvinna har synpunkter på att en läkare på vårdcentralen har slutat förskriva ett läkemedel till henne. Kvinnan har en längre tid fått beroendeframkallande läkemedel utskrivet och har nu nekats fortsatt medicinering, utan att ha fått trappa ut läkemedlet. Hon har nu fått utsättningssymptom men får ingen kontakt med vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten vill inte lämna synpunkter/klagomål. Patienten råds att åter kontakta vårdcentralen eller 1177.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00775</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Bruten sekretess mellan vårdgivare</p> <p>En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har ringt upp hennes psykolog på en psykiatrisk mottagning och diskuterat läkemedel utan att fråga om detta. Personen blev mycket illa berörd av händelsen och kände sig överkörd samt kränkt. Patienten har även synpunkter på att läkaren som inte är hennes husläkare hade synpunkter på hennes medicinering och drog felaktiga slutsatser om beroende.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00777</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Diskriminering på grund av hudfärg</p> <p>En mörkhyad svensk kvinna kom till sin vårdcentral och ett inbokat besök. Läkarens första fråga var om hon talade svenska. Kvinnan tog detta mycket hårt och anser att det är diskriminering på grund av etnisk tillhörighet. Läkaren stod på sig att det är hans skyldighet att förvissa sig om att hon förstår vad han säger. Kvinnan menar att han hade kunnat påbörja ett samtal med henne och då hade det framkommit om hon talade svenska eller ej. Troligtvis hade hon haft en tolk med sig om hon inte hade kunnat tala svenska. Kvinnan menar att läkaren hade en attityd och arrogans gentemot henne under besöket. I affekt lämnade han rummet när hon klargjorde att hon inte accepterade hans sätt. I journalen står att hon varit aggressiv. Hon vill ha en rättelse.</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>V2102-00780</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Avvisad av läkare</p> <p>Patienten anlände till vårdcentralen. Men läkaren avvisade honom. Patienten blev varken undersökt eller ordinerad någon behandling.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00795</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Orolig över att fadern inte vaccineras</p> <p>En äldre man bor hemma och har hemsjukvård och hemtjänst. Det är oklarheter kring när mannen kan tänkas få vaccination mot covid-19 och anhöriga är oroliga över att mannens fysiska och psykiska hälsa försämrans i och med karantänen samt att det springer personal hos honom dagligen. När dottern till mannen ställt frågan till vårdcentralen om när vaccineringen kommer igång, har de inga konkreta svar på det.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att fortsätta hålla kontakt med vårdcentralen.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00796</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Nekas utskrivning av material från vårdcentralen</p> <p>En äldre kvinna med hemsjukvård blir nekad visst nödvändigt material för säker vård i hemmet.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00801</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Missnöjd med barnmorska på mödravårdscentral</p> <p>En kvinna ifrågasätter barnmorskans bedömning vid det sista besöket inför förlossningen. Barnet dog i samband med förlossningen och mamman misstänker att barnmorskan gjorde fel.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Lof (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00815</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Felaktig journaldokumentation</p> <p>En kvinna är frågande till dokumentation i journalen hos en husläkare hon gått till sedan länge. Hon menar att det finns brister i beskrivningen av hennes hälsotillstånd.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00816</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Testades för covid-19 på publik plats</p> <p>En kvinna har synpunkter på hur testning av covid-19 genomförts. Kvinnan ifrågasätter att testningen skett på publik plats istället för i hemmet.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00817</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Väntar på vaccin mot covid-19</p> <p>En patient som har personlig assistent i hemmet väntar på att bli vaccinerad mot covid-19. Vårdcentralen vet inte när det kan bli av.</p> <p>Åtgärd: Information enligt vårdgivarguiden att vaccinationen är igång och genomförs successivt och att den som är aktuell för vaccination kommer att bli erbjuden detta genom sin vårdcentral vilken patienten har kontakt med.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00824</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Nekas journalanteckningar från övertagande närakut</p> <p>En kvinna har försökt begära ut journaler för sitt barn från en närakut. Mottagningen har lagts ned och ersatts av annan verksamhet. Kvinnan uppger att den nya verksamheten inte vill/kan ge ut hennes barns journal.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för frågor om journal från nedlagd mottagning.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00825</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Sjukskrivning</p> <p>Patienten ringer och uttrycker missnöje gentemot sin vårdcentral, då han bland annat beskriver att det varit svårt att få igenom sin sjukskrivning. Han uttrycker därtill klagomål mot bemötandet, exempelvis ska läkare ha sagt att patienten borde byta jobb. Vidare har han av Försäkringskassan fått höra att de inväntar underskivet dokument från vårdcentralen avseende sjukskrivningen, för att kunna betala ut ersättningen. Patienten har tidigare haft kontakt med vårdcentralen avseende detta, och fått svar att intyget är skickat. Patienten inväntar nu ånyo tel-samtal från vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om Patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00826</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Brister i återkoppling via telefon</p> <p>En kvinna är inskriven vid en vårdcentral. Det är mycket svårt att telefonledes komma i kontakt med vårdcentralen. När hon knappar in siffran för att bli uppringd en stund senare är det ändå ingen som ringer upp henne. Detta är ett ständigt återkommande problem med denna vårdcentral anser kvinnan.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00828</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Formulering i journal upplevdes förnedrande</p> <p>Ett litet barn besökte en barnvårdscentral och remitterades därefter vidare för undersökning. Barnets förälder har några år senare tagit del av läkarens journalanteckning och ifrågasätter denna. Föräldern menar att läkaren uttryckt sig förnedrande i en formulering och föräldern tycker att formuleringen är rasistisk.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00860</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Brister i bemötande och tillgänglighet</p> <p>En kvinna har sökt vård på vårdcentral för sin sons räkning. Hon upplever brister i bemötande och svårigheter att få tid för undersökning.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00873</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fråga om valfri undersökning</p> <p>En man ringer och frågar åt sin fru som är gravid. Kvinnan är stickrädd och undrar om hon kan kräva provtagning i armvecket istället för stick i fingret. På grund av graviditet och förhöjda värden behöver provtagning tas kontinuerligt.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar patienten till vårdgivaren för dialog om möjligheter till fortsatt vård och behandling.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00908</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p>	<p>Klagomål på privata vårdcentraler</p> <p>En kvinna är missnöjd med att det bara finns privata vårdcentraler med avtal i hennes närområde. Hon litar inte på dessa aktörer och tycker de har många hyrläkare. Patienten vill veta om hon kan välja vilken vårdcentral som hon vill tillhöra.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om att hon kan välja vilken vårdcentral hon önskar lista sig på oavsett geografisk närhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00910</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Värdflöde/processer</p>	<p>Problem kring vård och vårdansvar</p> <p>En ung man med stora medicinska behov och funktionsnedsättningar hade svårt att få en fungerande optimal hemsjukvård. Hans närstående menar att han hamnat mellan stolarna och att situationen för honom och hans närstående är ett moment 22 där han antingen bedöms som för frisk eller där basal hemsjukvård är för basalt.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00918</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Blev illa till mods av bedömning</p> <p>En kvinna ringde en vårdcentral och önskade hjälp med psykisk ohälsa. Kvinnan reagerade på sjuksköterskans bedömning och hantering av det hon berättade, hon menar att sköterskan fokuserade på fel saker som har med hennes bakgrund av göra. Hon blev illa till mods av bedömningen och hänvisningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00932</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Otrevligt bemötande i telefon</p> <p>En kvinna har ont i ögat och har ringt vårdcentralen på morgonen för att boka en akuttid samma dag. Hon har erbjudits en tid, men den krockar med ett annat bokad besök och därför har hon bett om en annan tid. Sjuksköterskan har blivit otrevlig och börjat ifrågasätta och ställa flera privata frågor, vilket patienten anser är irrelevant och kränkande.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00935</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Juridik</p>	<p>Hur få reda på en läkare tagit del av journal?</p> <p>En kvinna ville veta om en läkare vid ett akutsjukhus tagit del av hennes journal från en vårdcentral. Läkaren har inte varit involverad i hennes vård utan känner henne privat, kvinnan vill försäkra sig om att han inte tagit del av journalen eftersom han uttalat sig om hennes hälsa.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och möjligheten att begära loggutdrag från vårdcentralen.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00936</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Bristfälligt bemött vid vårdcentral samt brister i hantering av intyg</p> <p>En kvinna besökte sin läkare vid en vårdcentral för uppföljning av bland annat sjukintyg. Läkaren skulle skriva detta men av någon anledning blev det inte gjort. Hon skulle även få recept men även dessa uteblev. Patienten kontaktade då mottagningen och blev lovad att hon skulle bli uppringd vid två tillfällen, men ingen återkom till henne. Det kvinnan framförallt har klagomål på är hur verksamhetschefen bemötte henne när hon tog upp problemen och önskade en lösning. Denna ska då ha höjt rösten, varit irriterad samt sagt att hon fick vänta på att berörd läkare ordnade detta. Patienten vill betona att hon är nöjd med sin läkare men inte hur verksamhetschefen hanterade det hela.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00938</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Husläkare har avslutat kontakten</p> <p>En kvinna fick information från sin husläkare att han inte kan hjälpa henne mer och han har avbokat hennes besök. Men hon är deltidssjukskriven och ser inte att hon kan gå upp till heltid inom den närmaste tiden. Hon undrar hur hon kan göra.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att läkaren inte kan avvisa henne utan bör hjälpa henne med hänvisning till kollega.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00941</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Beställer inte in vaccin</p> <p>Patienten är kritisk till att vårdcentralen inte beställer in ett specifikt vaccin, pneumokockvaccin, som ska skydda lungorna.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00948</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Synpunkter på vårdcentralens organisering inför vaccinering av covid-19</p> <p>En man har kontaktat en vårdcentral för information och frågor om vaccination mot covid-19. Mannen upplever att vårdcentralen inte kan ge någon information om hur vaccineringen kommer gå till. Vidare upplever mannen att vårdcentralen har brister i sitt patientbemötande och besvarar frågor på ett otrevligt sätt.</p> <p>Åtgärd: Givit information om prioriteringsordning vid vaccinering av covid-19. 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>V2102-00949</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Borttagen från väntelistan för omlistning</p> <p>En kvinna har stått i kö i mer än fyra månader för att lista om sig på en vårdcentral. Nu har någon tagit bort henne från väntelistan och listat tillbaka henne på den gamla vårdcentralen där hon inte vill vara listad. Kvinnan undrar hur det är möjligt att bara ta bort hennes önskemål om omlistning.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen på vårdcentralen.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00958</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Utebliven behandling och dålig kommunikation mellan läkare och sjuksköterska på vårdcentral</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för sin diabetes. Kvinnan har synpunkter på hon inte fått rätt hjälp och behandling samt att läkare och sjuksköterska på vårdcentralen inte kommunicerar med varandra vid behandling.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00960</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Otillräcklig hemsjukvård</p> <p>En anhörig till en äldre person har synpunkter på hur omvårdnaden och behandlingen, samt läkemedelshandlingen har skötts av hemsjukvården.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00965</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Fula ärr efter ingrepp i ansiktet</p> <p>En man har fått ett stort ärr, efter att ha tagit bort en inåtväxande finne på vårdcentralen. Han anser att ärrret är fullt och missbildande.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00966</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Omöjligt att komma i kontakt med ett sjukhus</p> <p>En kvinna är upprörd över att tillgängligheten till vården är försämrad. Hon ringer flera gånger till ett sjukhus för att boka tid, men ingen svarar och det hänvisas endast till 1177. När hon har ringt till 1177 har de hänvisat till patientnämnden. Patienten är ledsen och besviken på vården i Region Stockholm och vill att det ska komma fram till beslutsfattarna.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00977</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Nekad receptförnyelse och brister i bemötande</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för att få läkemedel utskrivet. Kvinnan upplever att hon fått ett otrevligt bemötande och att läkaren nekat att skriva ut läkemedel som hon ätit i många år.</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>V2102-00978</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Resursbrist, inställd åtgärd</p>	<p>Synpunkter på vårdcentral efter ägarbyte</p> <p>En äldre kvinna har synpunkter på en vårdcentral som hon har gått till under flera decennier. När det blev ett ägarbyte förändrades allt till det sämre. Kvinnan har en husläkare om hon inte fått träffa. När hon var där för provtagning gällde det endast remisser från de egna läkarna på vårdcentralen. Receptionisten var otydlig med vart kvinnan skulle gå. Hon fick hänvisning att gå till den gröna dörren. Det visade sig finnas fyra gröna dörrar. I korridorerna var det folktomt, när hennes husläkare plötsligt rusade ut från ett rum och skrek till patienten att hon inte fick vara där hon var. Två personer i västar kom och föste in läkaren i ett rum. Detta gjorde kvinnan perplex och hon glömde vad hon skulle ta upp på besöket, som var bokad till en annan läkare. Kvinnan vill att det görs en översyn av vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01021</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande av läkare</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral. Kvinnan upplever att hon blivit otrevligt bemött av en läkare.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01049</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Får ingen återkoppling om provsvar</p> <p>En kvinna har tidigare haft problem med låga järnvärden och fått läkemedel intravenöst på vårdcentralen. Kvinnan har på nytt känt sig trött och yr och tagit nya prover. Hon har blivit lovad återkoppling från läkaren men denna har inte hört av sig.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01055</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Synpunkter på utebliven undersökning och brister i bemötande</p> <p>En man har sökt vård på en vårdcentral för flera symptom men har nekats undersökning. Mannen anser också att personalen har brister i sitt bemötande.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01062</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Ofullständigt intyg till försäkringskassan</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för flera åkommor. Kvinnan har synpunkter på att läkaren skrivit ett ofullständigt sjukintyg som inte tagit upp hela hennes hälsotillstånd. Enligt kvinnan har läkaren också väntat med att skriva ut läkemedel, vilket gjort att hon inte fått behandling i tid.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01072</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Behov av vaccination</p> <p>Patienten är av hälsoskäl i behov av vaccination vilket verifierats av läkarintyg, men berörd verksamhetschef vid vårdcentral hör sammar inte dessa intyg. Ombudet uppger sig ha fått stöd i denna fråga av sjukvårdsupplysning och förvaltning som upprättat riktlinjer för vaccination, men verksamhetschefen vid vårdcentralen vill inte medverka till att prioritera patienten.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

Telefon Primärvård V2102-01080 Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemött under telefonkontakt med läkare En kvinna blev uppringd av en läkare under tidig kväll och fick då information om provsvar. Patienten tyckte samtalet blev jobbigt, då läkaren ska ha uttryckt att denna inte trodde på patientens biverkningar av ett läkemedel. Läkaren ska heller inte ha presenterat sig samt varit stressad. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2102-01123 Vård och behandling Omvårdnad Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande omvårdnad i hemmet En dotter är orolig över omsorgen för sin mamma som har diabetes och demens och som vårdas i hemmet. Personalen glömmer att dokumentera provresultat, journalföringen har brister och antecknas på ett löst papper samt är det svårt att få telefonsamtal med ansvarig chef om bristerna. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon Primärvård V2102-01125 Vård och behandling Omvårdnad	Brister vid provtagning och omläggning En man har synpunkter på den bristande vården på en vårdcentral, när det gäller att sköta om hans trycksår och tryckförband på benet samt att testerna på hans provsvar glöms bort ibland. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon Primärvård V2102-01146 Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårigheter att få tid för provtagning En kvinna har försökt få tid på en vårdcentral för provtagning. Kvinnan har synpunkter på att hon inte blir erbjuden någon tid. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2102-01147 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Brister i bemötande och vård vid vårdcentral En äldre patient har synpunkter på bemötandet på vårdcentralen och att ingen vård och hjälp ges till patienterna. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2102-01158 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Spärr av journal En man med skyddad identitet hade bett sin vårdcentral om spärr av journalen. När han besökte vårdcentralen vid ett senare tillfälle kunde receptionisten läsa sig till tidigare besök. När han besökte en akutmottagning kunde de likaså. Mannen vill ha sina journaler spärrade på alla ställen han besöker så att ingen kan se vad han tidigare fått för hjälp och av vem. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I samtalet framkommer att mannen inte fyllt i någon blankett, varför han hänvisas att kontrollera att spärr är genomförd. Informerar om spärr av journal samt om reservnummer. Mannen kommer att vända sig till berörda vårdgivare.
Telefon Primärvård V2102-01160 Ekonomi Patientavgifter	Kostnad för provsvar via telefon med läkare En kvinna hade en telefonkontakt med sin läkare på vårdcentralen till en kostnad som ett läkarbesök. Läkaren skrev en remiss till en undersökning. Kvinnan fick betala för besöket där undersökningen utfördes. Då läkaren ringde upp kvinnan för att meddela svar på gjord undersökning fick hon åter betala för samtalet, dock en mindre summa. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon Primärvård V2102-01171 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får inte covid-vaccin i hemmet En son ringer angående sin mor som har hemsjukvård från sin vårdcentral, men nu blivit nekad Covidvaccination i hemmet. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendenummer lämnas ifall ombudet inkommer med anmälan.
Telefon Primärvård V2102-01178 Kommunikation Information	Bristfällig information pga språkförbistring Patienten uttrycker missnöje över att inte ha förstått återkoppling per telefon från vårdpersonal på vårdcentralen, enligt patienten troligtvis läkare, då denna beskrivs inte kunnat tala bra svenska. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2102-01179 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Dåligt bemötande och nekad bedömning En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av sina minnesproblem. Hon upplevde att hon fick ett dåligt bemötande av läkare och nekats bedömning/utredning av sina minnesbortfall. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2102-01191 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Bristande utredning, behandling, diagnos och bemötande En äldre man har haft besvär med bensår på grund av försämrat blodflöde i venerna. I flera månader har han och anhöriga påtalat för vårdcentralen att han behöver remitteras vidare för fördjupad hjärtundersökning. Då en remiss från husläkaren avlogs har denne inte remitterat mannen till någon annan mottagning för utredning. Läkaren har inte heller tagit mannens smärtproblematik på allvar trots att han haft så ont att han inte kunnat gå eller sova på grund av bensåren. Till slut sökte mannen hjälp på en närliggande där man gjorde en första utredning. Mannen diagnostiserades med högt blodtryck och hjärtsvikt. När mannen och anhörig till mannen var på ett nytt besök husläkaren och frågade henne om varför hon brustit i utredningen och behandlingen av mannens besvär, blev läkaren nedvärderande och nonchalant mot dem. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon Primärvård V2102-01216 Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Fördröjd diagnos En man som hade huvudvärk sökte sin vårdcentral under ett års tid. Läkaren bedömde att besvären kom från bihålorna. Till slut konstaterades en godartad, men stor hjärntumör som opererades bort. Enligt ombudet blev diagnosen fördröjd. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon Primärvård V2102-01221 Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande information efter undersökning En kvinna remitterades av sin husläkare för röntgenundersökning av lungorna. Kvinnan blev därefter uppringd av läkaren som kort informerade om resultatet men som inte kunde redogöra vidare för detta eller svara på kvinnans frågor. Kvinnan hänvisades till att ringa den verksamhet där undersökningen genomförts, men blev därifrån hänvisad till vårdcentralen igen. Kvinnan känner sig villrådig och vill ta del av sina journaler. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01230</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Felaktig dokumentation av delning av läkemedel</p> <p>En man är orolig över hanteringen av hans mammas läkemedel via hemsjukvården. Personal som ger mamman läkemedel dokumenterar på en lista när den gavs. Men tidpunkt är inskriven enligt ett fast schema och även om tidpunkten när läkemedlet faktiskt gavs inte stämmer med noteringen på listan så ändras inte uppgiften. Han tycker att hanteringen inte är bra.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01231</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Synpunkter på hjälpmedelsförskrivning</p> <p>En man som bor i ett särskilt boende har fått förskrivit en grind till sin säng. Ombudet anser att grinden inkräktar på mannens rörelsefrihet och att den är till för att förenkla personalens situation snarare än att förbättra för mannen.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01239</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Infektion efter biopsi i underlivet</p> <p>En man genomgick en biopsi i underlivet med misstanke om cancer. Med anledning av bristande hygien i samband med provtagningen fick han en infektion som måste behandlas med operation och stark antibiotikabehandling. Han ifrågasätter sjuksköterskans hantering av provtagningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01240</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Synpunkter på behandling av sår hos äldre</p> <p>En äldre person har ett infekterat sår. Ombudet har synpunkter på den remittering som gjorts samt den vård och bedömning som patienten fått.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01251</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Vårdcentralen nekar skriva intyg för godmanskap</p> <p>En kvinna har ansökt om att vara god man till en äldre närstående person. Den äldre personen har varit listad på en vårdcentral men har nu flyttat till en annan kommun. När kvinnan kontaktade den tidigare vårdcentralen och begärde få ett intyg om den äldre personens behov av god man, nekade de henne det.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt informerats om att vårdcentraler som har avtal med regionen i möjligaste mån bör tillgodose önskemål om intyg för godmanskap.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01253</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Personalen använder inte mask vid provtagning</p> <p>En äldre man behöver lämna blodprov på en vårdcentral varje månad. Han reagerade på att personalen inte har mask och att det är fullt med väntande patienter i ett litet väntrum.</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>V2102-01260</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Missnöje med postoperativ uppföljning</p> <p>Patienten beskriver missnöje med postoperativ uppföljning via vårdcentral, beskriver exempelvis att kontroller inte tagits som planerat, samt har även synpunkter på bemötande av läkare.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har därtill kontakt med psykiatrin, och hänvisas dit vid försämrat mående.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01262</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fråga om vem som ansvarar för covid-19-vaccinering</p> <p>En äldre kvinna bor på ett seniorboende. I byggnaden finns en vårdcentral men kvinnan är listad på en vårdcentral i en annan stadsdel. Kvinnan undrar hur hon ska göra för få vaccinering mot covid-19 utan att behöva lämna stadsdelen där hon bor.</p> <p>Åtgärd: Kvinnan informeras om att det är vårdcentralen där hon är listad som har ansvar att se till att hon erbjuds möjlighet till vaccinering mot covid-19.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01266</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ifrågasätter att vaccinationen ej ges i hemmet</p> <p>En äldre man med hemtjänst ifrågasatte varför han blev kallad till vårdcentralen för att få vaccin mot covid-19 där, han skulle önska att han kunde få sprutan i hemmet. Mannen har svårt att gå och hans andning blir ansträngd när han gör det. Han har inte fått någon förklaring till varför han behöver åka till vårdcentralen och tycker att det känns som att vårdcentralen vill bli av med honom.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01278</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Brister i bemötande och information om vaccination mot covid-19</p> <p>Ett ombud har synpunkter på bemötande och information kring covid-19 vaccination för en äldre patient. Ombudet anger att vårdcentralen uppger att patienten inte tillhör den prioriteringsgrupp som hon bör göra samt att vårdcentralen gör fel i den ordning som vaccineringen ska ske i.</p> <p>Åtgärd: Ombudet 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>V2102-01279</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Fick inte önskat läkemedel</p> <p>En kvinna har sedan många år problem med infektioner i munnen och har tidigare fått verksamt läkemedel. Nu vill inte hennes husläkare skriva ut preparatet och hon är besviken då hon snabbt blir besvärsfri.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01281</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande information och delaktighet på en vårdcentral</p> <p>En kvinna får förnyade recept på flera mediciner, utan att få information om varför hon behöver just dessa mediciner eller hur länge. Hon får ingen information om hur hon ska trappa ner. Patienten anser att hon inte är delaktig i sin vård.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2003-01700</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekad fotsjukvård</p> <p>En man med typ 2 diabetes har blivit nekad fortsatt fotsjukvård. Fötterna har bara blivit sämre med åren. Mannen har nu utvecklat sår, på grund av sjukdomen och ingår då inte längre i målgrupp för subventionerad fotsjukvård. Såren sköts om på vårdcentralen men de kan inte utföra fotsjukvård. Mannen måste nu bekosta fotsjukvård på egen hand, som ett resultat av att han utvecklat sår. Han vill ha en förklaring till regelverket.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen framkommer att de inte har några problem med att behandla såren. Men att de tycker det är tråkigt om patienterna upplever att det blir en kvalitetsänkning. Vårdcentralen har varit i kontakt med fotsjukvårdaren för att diskutera ärendet. Därefter har en diabetessjuksköterska tagit över sårvården hos den berörda patienten och såren är nu läkta. I framtiden kommer vårdcentralen informera patienterna vid remittering vad som gäller. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2003-01769</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Kränk av läkare, önskar en ursäkt</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon under tio år kämpat för att få en hållbar vårdssituation vid en vårdcentral. Läkare lyssnar inte och bemötandet upplevs som oerfaret och slapp. Vid ett möte med nuvarande läkare upplever anmälan att denna förolämpar, feltolkar, skuldbelägger henne samt har ingen förståelse för den situation som anmälaren befinner sig i. Kvinnan önskar en ursäkt.</p> <p>Åtgärd: Verksamhetschef vid vårdcentral skriver i ett yttrande att de har försökt hjälpa patienten med olika alternativ. Kvinnan har mött de flesta läkarna på vårdcentralen och chef har fått återkoppling när det inte fungerat. En ny läkare kommer att utses och förhoppningsvis kommer det fungera bättre. Vissa önskemål som tagits upp ingår inte i vårdcentralens uppdrag. Chef har, efter en granskning, inte kunnat se att de medicinska synpunkter som framförts varit felaktiga. Hon beklagar däremot att det som rör att remisser inte skickats ej fungerat. Remissrutinerna har dock förbättrats under året. Verksamhetschef har lovat träffa patienten för samtal men uppger att vårdgivaren endast kan erbjuda en husläkare som behandlar medicinska problem och som skriver remiss till psykiatri för dessa problem. Kvinnan var inte nöjd med den nya läkaren men hon har hänvisats till ett möte som verksamhetschef erbjudit. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03850</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Bristande behandling ledde till dödsfall</p> <p>En man bodde på ett äldreboende och drabbades av covid-19. Mannen hade svårt med andningen och feber. Trots andningssvårigheterna och den ökade andningsfrekvensen fick mannen ingen syrgas. Istället ordinerade läkaren narkotikaklassat smärtstillande medicin och efter några dagar avled mannen. Anhörig som kontaktat förvaltningen ifrågasätter att mannen inte fick någon annan behandling förutom smärtstillande medicin.</p> <p>Åtgärd: I det inhämtade yttrandet från boendet beklagar den biträdande verksamhetschefen det inträffade och går igenom den utredning som gjorts avseende den avlidna patienten. Mannen insjuknade i covid-19 och blev hastigt försämrad och senare även svårväckbar. I journalen framgår att läkare haft telefonkontakt med patientens fru, som kände sig välinformerad och införstådd med situationen. Att ett fysiskt läkarbesök hade ändrat utgången bedöms som osannolikt av boendet, men att kommunikationen hade kunnat vara tydligare. Läkarbedömningen skedde med patientens bästa i åtanke och var i linje med beprövad erfarenhet. Arbete fortgår om vilka rutiner avseende kommunikation och information som kan förbättras, vid övergång till vård i livets slutskede. Ombudet har tagit del av yttrandet och önskar tillägga genmäle till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-04114</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Missad cancerdiagnos</p> <p>En man sökte sin vårdcentral för hosta. Antibiotika skrevs ut, men mannen blev inte bättre. Mannen fick genomgå en röntgenundersökning. Svaret skulle han få av sin husläkare. Tre telefontider bokades in, men mannen ringdes aldrig upp. Fyra månader efter första kontakt med vårdcentralen fick han ny kontakt. Läkaren hänvisade då mannen att direkt söka akut vård på akutsjukhus. Mannen diagnostiseras med en stor tumör i ena lungan. Mannen avled fyra månader senare.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar man inledningsvis sorgen, samt att anhörig känner att de inte har fått ett ordentligt omhändertagande på vårdcentralen. Röntgen visade på lunginflammation och antibiotika sattes in. Två veckor senare gjordes andra undersökningar som visade på kronisk lungsjukdom och mannen fick kortison. Två veckor senare, vid uppföljning, hänvisades han av sjuksköterska till närakuten, men mannen ville avvakta. En månad senare kom han på uppföljning och undersökning. Då beställdes lungröntgen. Detta svar kom dock inte till vårdcentralen. Då ordinarie läkare var sjuk följdes detta tyvärr inte upp. Nya rutiner ska skapas kring uppföljning av provsvar för att händelsen inte ska upprepas. Anhörig har uppgett att de vid ett flertal tillfällen ringt vårdcentralen. Detta finns tyvärr inte dokumenterat. Dokumentation har också uppmärksamats som en åtgärd i ärendet som ska förbättras. Det framkommer därefter att en undersökning med magnetkamera aldrig genomfördes, då den avbokades av mannen. Fyra månader efter första besöket talade läkaren med honom via telefon. Akut remiss skrevs då till akutmottagning på akutsjukhus. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04313</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Avlistad utan samtycke och nekad remiss till specialist</p> <p>Patienten blev utan eget samtycke avlistad från vårdcentralen och nekad remiss till specialist, ortoped.</p> <p>Åtgärd: Med anledning av frågan kring avlistning upprättade förvaltningen kontakt med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och vårdgivare, som sinsemellan tecknat avtal. Utifrån denna kontakt framkom även att patienten fortsatt är listad vid vårdcentralen och att vårdcentralen avgör om det finns medicinska skäl för inbokning av besök och upprättande av remiss. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04463</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Fel i hantering av fakturor</p> <p>Patienten har inte fått fakturor för samtalsstöd vid mottagning. Dock har hon fått inkassokrav.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren endast utgjorde mellanhand mellan patienten och mottagningen som tillhandahöll samtalsstödet. Pengar som inkom till inkassoföretaget gick vidare till mottagningen som tillhandahöll samtalsstödet. Vårdgivaren som upprättat detta svar har inte kommit i kontakt med de pengar som eventuellt ska återbetalas. Av svaret framgick att vårdgivaren som upprättat detta svar ansåg att det är patientens ansvar att vidta åtgärder för att säkra sin postleverans, detta skrev vårdgivaren utifrån patientens uppgift om att hon inte erhållit fakturor. Ärendet avslutas.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04527</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Brister i bemötande, kommunikation och dokumentation vid barnmorskemottagning</p> <p>En kvinna var gravid och skulle göra ett besök hos barnmorska för första gången. Barnmorskan hade förutfattade meningar då hon antog att kvinnan missbrukade droger, vilket hon aldrig gjort. När hon fick frågan hur mycket alkohol hon dricker svarade hon att året innan hade hon druckit en del men inte nuförtiden. Barnmorskan dokumenterade i journalen att kvinnan drack så mycket att det hade orsakat leverskador hos henne. Barnmorskan försökte också pressa kvinnan till att göra abort eftersom hon hade uppgett att hon för närvarande inte hade fast bostad utan letade efter en lägenhet. Kvinnan blev ledsen och började gråta men då sa barnmorskan "du ska inte tro att det är mindre jobbigt att föda fram och ta hand om ett barn än att genomgå en abort." Kvinnan anser att barnmorskan har målat ut henne i journalen som instabil med alkoholproblem. Hon anser också att barnmorskan utsatte henne för stress och ångest vilket ledde till att hon inte kunde slutföra inskrivningen. Kvinnan mätte psykiskt dåligt under flera veckors tid och hon har känt skam och ångest över vad som står i journalen. Kvinnan har nu bytt barnmorskemottagning men anser att det är oacceptabelt att någon blivande mamma ska bemötas på detta sätt.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamheten som beklagade att kvinnan inte upplevt bemötandet som bra. Att värna om en normal graviditet och ge goda förutsättningar för en frisk mor och ett friskt barn är verksamhetens främsta uppgift och mål inom mödravårdscentralen. Därför ställs initialt en del frågor kring hälsa och det är särskilt viktigt vid en graviditet att hälsan sätts i fokus tidigt med frågor kring alkohol- och tobaksvanor. I journalen var dokumenterat att kvinnan dragit ner på rökningen och inte druckit alkohol alls under graviditeten. Det fanns också noterat att kvinnan bodde i en bil. Allt detta var viktig fakta för att bedöma vilken typ av stöd man skulle erbjuda kvinnan under en graviditet. Utifrån de svar som kvinnan gav till barnmorskan gjordes bedömningen att kvinnan skulle få det bästa stödet via en annan mödravårdscentral. Vid förfrågan kunde den aktuella barnmorskan inte minnas att hon tog upp abort som ett alternativ, det är inget som verksamheten gör om inte kvinnan har frågor om det. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05677</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Nedsättande bemötande vid närukutmottagning</p> <p>En kvinna blev hänvisad till en närukutmottagning då hon hade sökt vård på en akutmottagning. När kvinnan anlände till närukutmottagningen blev hon tvungen att vänta ute i regnet och upplevde sedan att personal ifrågasatte varför hon var där då de snart skulle stänga. Personal på närukutmottagningen hänvisade henne tillbaka till akutmottagningen där hon fick vänta länge för att få vård.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren påpekar att pågående pandemi har föranlett att patienter behöver vänta utomhus vilket innebär att patienter utsätts för väder och vind. Det har funnits en ambition att se till att ett tak kommer på plats men det har av olika skäl inte skett. Vidare påpekar vårdgivaren att det är svårt i efterhand att bedöma om hänvisningen av patienten var korrekt. Vårdgivaren påpekar även att otrevligt bemötande aldrig är acceptabelt och att ombudets synpunkter kommer att framföras till berörd personal. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05803</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p>	<p>Bristande vård på vård- och omsorgsboende</p> <p>En äldre dement man bor på vård- och omsorgsboende. Han fick ett sår på ryggen som utvecklades till en elak infektion och han fick genomgå operationer på akutsjukhus och fick blodförgiftning. Hans dotter ifrågasätter varför läkaren på boendet inte varit mer aktiv i mannens vård.</p> <p>Åtgärd: I det inhämtade yttrandet från boendet beklagar verksamhetschefen de anhörigas upplevelse av brist på information och att de inte blev lyssnade till på ett tillfredsställande sätt. Enligt riktlinjer ska läkare besöka boendet minst en gång per vecka, detta gör att sjuksköterskan står för den huvudsakliga kontakten med patienten gällande medicinska frågeställningar, och där är kommunikation nyckeln. Från boendets sida, grundat på tillgänglig information, har läkarbedömningen avseende såret skett med patientens bästa i åtanke, men att kommunikationen kunde ha genomförts på ett bättre sätt mellan alla parter. För att undvika liknande situationer i framtiden arbetar nu läkargruppen med kommunikationsövningar, de får utbildning i behandling av sår och får även en fördjupad kunskap i hur strukturerade kommunikationsverktyg används mellan medarbetare. Ombudet har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05968</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p> Patientjournalen</p>	<p>Sonens vårdbesök journalfördes i mammans journal</p> <p>En kvinna har hjälpt sin son med psykologkontakter över nätet men journalanteckningarna har förts på mamman. Hon tror att det är den mänskliga faktorn som ligger bakom och hon begär att anteckningarna tas bort.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande önskar vårdcentralen poängtera vikten av att aldrig använda sina egna personuppgifter för att logga in för någon annan. När ett besök bokas, efter ha skapat ett nytt konto, används personuppgifterna från BankId till den journalanteckning som ligger till grund för besöket. Rutinen för händelser som dessa innebär att en ny journalanteckning upprättas med korrekta personuppgifter och den gamla makuleras. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06076</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p> Delaktig</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p> Patientjournalen</p>	<p>Utebliven undersökning och felaktig dokumentation</p> <p>En kvinna med symtom på covid-19 är kritisk till att en läkare vid en vårdcentral inte testade henne i början av pandemin. Läkaren ville inte heller undersöka kvinnan vidare och hänvisade henne till att göra undersökningen privat. Hon är missnöjd med läkarens bemötande samt vad han har skrivit i hennes journalanteckningar.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren tackat patienten för sina synpunkter samt beklagat att röntgensvaret inte skickades till patienten. Patientens övriga synpunkter gäller en närakutmottagning som vårdcentralen inte kan svara på. Patienten har berättat att hennes synpunkter gällde en annan läkare som jobbade på en närakutmottagning. Hon vill inte driva ärendet vidare och önskar att detta framförs till vårdgivaren i samband med att ärendet avslutas. Ärendet avslutas i överenskommelse med patienten.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06155</p> <p>Kommunikation</p> <p> Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p> Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Bristande bemötande</p> <p>En man fick ett bristande bemötande av verksamhetschef på en vårdcentral. Chefen talade högt inför andra patienter i ett väntrum. Patienten är inte längre välkommen till vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas upplevelsen av bristande bemötande. Dörren till mottagningen är låst och endast en patient åt gången släpps in. Enstaka patienter kan vistas samtidigt i väntrummet. Man har varit i kontakt med berörd person som menar att det inte har diskuterats några sekretessbelagda uppgifter vid kassan eller i väntrummet denna dag. Slutligen framkommer att patienten är välkommen att boka tider till läkare respektive sjuksköterska. Patienten hör senare av sig och berättar att samma person återigen har talat om patientens hälsotillstånd med honom i väntrummet. Ärendet avslutas.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06238</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Journal fördes vid vårdcentral som inte besökts</p> <p>En man som bor i ett annat län har fått journalanteckningar förda vid en vårdcentral i Stockholm fastän han bara haft kontakt med en digital vårdgivare för psykiatriska problem.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande önskar vårdcentralen poängtera vikten av att aldrig använda sina egna personuppgifter för att logga in för någon annan. När ett besök bokas, efter ha skapat ett nytt konto, används personuppgifterna från BankId till den journalanteckning som ligger till grund för besöket. Rutinen för händelser som dessa innebär att en ny journalanteckning upprättas med korrekta personuppgifter och den gamla makuleras. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06459</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande utredning och behandling</p> <p>En liten flicka hade haft hög feber i flera dagar. Sjuksköterskan på vårdcentralen gav rådet att avvakta ytterligare några dagar. Efter en vecka fick familjen en läkartid på vårdcentralen och man tog urinprover. Flickan hade infektion i njurarna och remitterades direkt till ett barnsjukhus. Där blev hon inlagd under flera dagar för intravenös antibiotikabehandling. Flickan måste fortsättningsvis följas regelbundet på en Barn- och ungdomsmedicinsk mottagning med undersökning av njurarna.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beskrevs att sjuksköterskan informerat modern enligt nationellt rådgivningsstöd för sjuksköterskor (RGS) att avvakta och höra av sig igen vid förvärrat tillstånd eller utebliven förbättring inom de närmaste dagarna. Sjuksköterskan hade också gett råd om adekvat vätskeintag, behandling av feber med receptfria läkemedel samt diskuterat ärendet med en erfaren kollega för stöd i att hon handlade ärendet korrekt. Modern kontaktade vårdcentralen igen efter två dagar på grund av utebliven förbättring. Då det var sent på eftermiddagen fick flickan en besökstid nästföljande dag. Modern uppmanades att söka akutsjukvård vid försämring innan läkarbesöket. Vid läkarbesöket nästföljande dag konstaterades njurbäckeninfektion och flickan remitterades akut till barnsjukhuset. Efter journalgranskning och samtal med den inblandade personalen var verksamhetschefens bedömning att personalen inte begått något medicinskt fel. Verksamheten har följt de nationella rekommendationerna för rådgivning och vård i primärvård enligt avtalet med Region Stockholm. Modern tog del av yttrandet men har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06493</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Nekas önskat läkemedel, otrevligt bemött</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon nekats ett visst läkemedel mot sömn vid ett besök hos läkare inom primärvården. Denne var otrevlig och avfärdade patientens besvär.</p> <p>Åtgärd: Verksamhetschef vid vårdcentral skriver att alla patienter ska bemötas på ett empatiskt och professionellt sätt. Vikten av ett korrekt bemötande har tagits upp med vederbörande läkare samt även med övrig personal. Kvinnan har tagit del av yttrandet men inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06587</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Avvisad från närakut vid önskemål om test för covid-19</p> <p>En kvinna hänvisades av sjukvårdsrådgivningen till provtagning på närakut, hon misstänkte covid-19. Men när hon kom till mottagningen blev hon avvisad med hänvisning till att inga tester gjordes där, hon fick information om att ta sig till akutmottagning. Där blev provet taget omgående.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades brister i kommunikationen. Vid ankomsten till närakuten visade det sig att patienten inte bara ville ta prov för eventuell coronasmitta utan även få bedömning av de symtom hon hade. Pga bristande undersökningsmöjligheter hänvisades då till akutsjukhuset som har fler möjligheter för provtagning och fördjupad undersökning. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06619</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Läkaren skrek på kvinnan</p> <p>En äldre kvinna som bad om att få en remiss av en läkare vid en vårdcentral fick frågan varifrån hon kommer. Kvinnan som bott i Sverige längre än 75 år och pratar svenska felfritt upplevde detta som mycket obehagligt och irrelevant i sammanhanget. Vid annat tillfälle när hon tog upp sitt missnöje med läkarens bemötande skrek han att kvinnan skulle gå ut därifrån. Kvinnan som började gråta efter det bryska och oacceptabla sättet önskar få en förklaring och en ursäkt.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren beklagat händelsen på vårdcentralen. Läkaren är en omtyckt och engagerad person på vårdcentralen. Vid ett tidigare samtal har patienten anklagat läkaren för antisemitism och rasism vilket enligt läkaren var obefogad. Läkaren hade då bett patienten om att lämna rummet och när hon vägrade, höjde läkaren rösten mot henne. Ansvarig chef gick in i rummet för att lugna ner situationen. Man har tagit upp och pratat om det olämpliga att höja rösten. Rutinen är att hämta en kollega om situationen är ohållbar. Man har inte uppfattat att patienten önskat stödande samtal och beklagat att man i detta fall inte ringt upp henne. Patienten har inkommit med förtydligande synpunkter som översänts till vårdgivaren vid avslut av ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06687</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p>	<p>Utebliven omvårdnad av äldre kvinna</p> <p>En äldre kvinna skrevs ut från en geriatrisk avdelning till hemmet. Den geriatriska avdelningen skickade remiss till hemsjukvården med instruktioner om att kvinnans förband på benet behöver läggas om två gånger dagligen. Enligt kvinnans anhöriga kom sjuksköterska från hemsjukvården inte förrän efter flera dagar. Och kontinuiteten brast vid flertal tillfällen därefter. Efter en tid drabbades kvinnan av en blodförgiftning och avled i sviterna av denna.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter ombudets synpunkter och beskriver vårdförloppet. Vårdgivaren beskriver att hemsjukvården enligt planering har besökt patienten varannan dag. Dessvärre har denna information inte nått till ombudet vilket föranlett att hon har uppfattat omvårdnaden som bristande. Vid utskrivning från geriatrisk avdelning har vårdcentralen och dottern givits olika information vilket orsakade detta missförstånd. Vårdgivaren beklagar detta men anser inte att de har brustit i omvårdnaden av patienten. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07133</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Dåligt bemött</p> <p>En kvinna önskar att få svar från vårdgivaren angående dåligt bemötande av en sjuksköterska.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07136</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>En kvinna vill ha förklaring till vårdpersonals bristande bemötande</p> <p>En kvinna får inte del av sin journal. Hon upplever att bemötandet från personal inom vården är bra, tills de läser hennes journal. Då ändrar de beteende och hon upplever sig trakasserad. Kvinnan vill därför veta vad det står i journalen, men har endast fått ut en del av den från vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har skriftligen uppmanats att kontakta förvaltningen innan en handläggning kan påbörjas. Hon har även uppmanats att begära ut sina journaler via vårdgivaren. Då ingen kontakt har tagits med förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07638</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ordination av salva orsakade reaktion</p> <p>En man fick läkemedel i form av salva att smörja på huden. Datum för sista förbrukningsdag hade gått ut. Mannen fick röda märken där han hade använt salvan. Informationen var dessutom otillfredsställande då mannen hade uppfattat instruktionerna felaktigt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07643</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Stack flera gånger utan att få blod vid provtagning</p> <p>En äldre kvinna skulle provtags för antikroppar mot covid-19. Hon hade bokat en tid via 1177. Hon beskriver provtagningen där tre olika personer försökte att få ett blodprov och hon upplevde att alla tre verkade oerfarna. Inget prov gick att få och kvinnan gick därifrån.</p> <p>Åtgärd: Patienten är nöjd med att ärendet registreras på förvaltningen och på det sättet når mottagningen. Ärendet kan därmed avslutas i befintligt skick.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03566</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Mycket illa bemött av psykolog och utebliven hjälp</p> <p>Ett föräldrapar har synpunkter på den vård deras son fick vid olika mottagningar innan han tog sitt liv. Vid en underleverantör till en vårdcentral fick han träffa en psykolog som bemötte honom mycket bristfälligt och stämplade honom som missbrukare. Besöket varade bara i fem till tio minuter och psykologen hänvisade sonen att söka vård hos en annan vårdgivare. När de ringde till den rekommenderade vårdgivaren fick de höra att sonen inte kunde få hjälp av dem heller.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade föräldrarnas sorg. Patienten önskade samtalsstöd för depression och ångest och träffade en psykolog för bedömning. Under psykologsamtalen framkom att patienten nyligen varit inlagd för ett suicidförsök, genomgått behandling inom primärvården och har kontakt med specialitetspsykiatri samt i närtid använt narkotika. Psykologen gjorde utifrån detta bedömningen om att patientens vårdbehov var större än vad de kunde erbjuda och att han istället behöver specialiserad vård. Psykologen tog därefter kontakt med specialitetspsykiatri samt skickade remiss till patientens psykiatriska öppenvårdsmottagning. Patienten kontaktade psykologen då han ansåg att journalanteckningen om missbruk var felaktig. Psykologen tog upp detta med verksamhetschef, en avvikelserapport skrevs och psykologen ändrade journalanteckningen. Avslutningsvis skrev vårdgivaren att de beklagade att patienten känt sig illa bemött och ej hjälpt utifrån psykologens bedömning. De kommer se över vilka förändringar de kan göra så att patienter ej bokar ett möte hos dem och tror sig kunna få en hjälp de ej kan erbjuda. Då ombuden efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05054</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Felaktig information om användning av läkemedel ledde till brännskador</p> <p>En kvinna var på vårdcentralen och fick ett medel som hon skulle ha på huden. Den information som kvinnan fick av sjuksköterskan var att medlet skulle vara kvar över natten. Kvinnan fick brännskador och gick till en annan vårdcentral och fick då veta att medlet skulle endast vara på kroppen en kort stund i samband med dusch.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar den medicinskt ansvarige läkaren, djupt det inträffade. Det framgår vidare att en bedömning är svår att göra i ärendet då det inte framgår om den beskrivna skadan har uppkommit till följd av produkten, då det inte står i patientens berättelse vad produkten heter. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05178</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Bristande tillgänglighet på vårdcentral</p> <p>Ett ombud till en äldre kvinna kontaktade förvaltningen på grund av svårigheterna att nå distriktsköteran som ansvarade för kvinnans vård. Kvinnan behövde hjälp med delning av läkemedel i dosett. Ombudet hade ringt till vårdcentralen men fick ingen kontakt. Ombudet ringde sedan 1177 flera gånger och fick stå i kö utan möjlighet att komma fram till vårdcentralen. Sedan fick hon rådet att ringa regionens växel samt Inspektionen för vård och omsorg. Inspektionen för vård och omsorg hade stängt telefonväxeln för dagen och Regionens växel kunde inte hjälpa ombudet. Till slut lyckades ombudet hitta en mailadress på nätet och fick då till slut kontakt. Ombudet upplevde stora brister i telefontillgängligheten.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen lämnas redogörelse för telefonkontakter och dosettindelning. De beklagar att de anhörigas förväntningar om att sjuksköterskans besök görs tidigare på dagen, inte har uppfyllts. Verksamhetschefen meddelar samtidigt att akuta ändringar i patientens vistelseort behöver meddelas i god tid, annars kan inte insatser garanteras. 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>V2009-05219</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Fel diagnos, bristfällig undersökning</p> <p>Patienten fick en träffisa i ögat och uppsökte närakutmottagning. Läkaren genomförde en undersökning och uppgav att ögat såg bra ut. Smärtan tilltog.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren undersökte ögat genom att vända på ögonlocket efter det att man bedövat ögat med droppar av lokalbedövning. Det kan dock vara svårt att utan mikroskop säkert utesluta en kvarvarande främmande partikel eftersom en sådan kan lägga sig i ett övergångsveck långt in under ögonlocket. Bäst är då att upprätta remiss till ögonakutmottagning och uppmana patienten att söka sig dit om besvären skulle fortgå efter några timmar. I detta fall uppmanade läkaren patienten att vänta några dagar innan hon eventuellt skulle söka sig till ögonmottagning vilket var alltför lång tid. Läkaren borde också ha upprättat remiss till ögonakutmottagning. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05240</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Pojke med hög feber och förhöjda värden av infektionsprover skickades hem</p> <p>En liten pojke hade haft feber i flera dagar. Föräldrarna åkte med honom till närakutmottagningen som hänvisade vidare till barnakutmottagning nästföljande dag om febern inte skulle ha försvunnit. Trots ett blodprov med förhöjda värden på infektionsparametrar vidtogs inga åtgärder utan familjen skickades hem.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamheten som beklagade den fördröjning av diagnos och den olägenhet som pojken hade varit med om. Efter att läkaren bedömt pojken bedömdes han ha en infektion orsakad av virus. Man tog ett urinprov och en snabbsänka som var lätt förhöjd. Pojkens allmäntillstånd och vitala parametrar bedömdes förbättrade efter att han hade fått febernedsättande läkemedel på närakutmottagningen. Verksamheten ansåg att läkaren hade gjort en adekvat bedömning genom att utesluta urinvägsinfektion, lunginflammation och andra bakteriella infektioner. Läkaren hade rekommenderat att fortsätta med febernedsättande läkemedel och söka vård på nytt vid försämring av allmäntillståndet och om febern var kvar mer än en dag. Föräldrarna tog del av yttrandet och hade inte mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05350</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Fick inte boka ny läkartid och otrevligt bemötande</p> <p>En kvinna som var på läkarbesök vid sin vårdcentral nekades att boka nytt läkarbesök när hon sa att hon inte hade hunnit ta upp alla besvär hon hade. Kvinnan menar att hon ville prata igenom sina besvär och önskemål om exempelvis remittering till specialist. Läkaren var dock negativt inställd till detta och inte intresserad av att höra vad hon hade att säga. Hon menar att hon blev blankt avvisad och att läkaren hade en otrevlig ton och sa otrevliga saker. Hon kände sig ledsen och villrådig efter besöket och undrar vart hon ska vända sig.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten uppfattat att hon inte fått boka en ny tid för uppföljning. Det framgick i journalen att läkaren hade en klar plan för vilka steg som skulle tas för att utredningen skulle gå vidare och patienten erbjudas bästa möjliga hjälp. Remiss skickades till en specialist och prov beställdes. Vid svar på dessa var planen att patienten skulle erbjudas en tid för uppföljning. Läkaren beklagade att han uttryckt sig något klumpigt och förklarade syftet med det han sagt. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05670</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Utdragen utredning på grund av väntetider och bristande läkarkontinuitet</p> <p>En man som drabbats av olika symptom upplevde problem rörande utredning av detta vid sin vårdcentral. Han menar att det är lång väntetid för läkarbesök och att läkarkontinuiteten är bristande. Han har under några månader träffat flera olika läkare och vid varje tillfälle fått börja om från början med att berätta sin historia. Han tycker också att utredningsprocessen blir väldigt utdragen och att uppföljningen är dålig, efter sju månader vet han fortfarande inte varför han upplever symptomen.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som verkligen ville beklaga att patienten upplevde att han blivit dåligt bemött, inte lyssnad till eller fått den hjälp han förväntat sig. Vid genomgång av journalen kunde ses att patienten haft kontakt med fyra olika läkare under en tidsperiod, vilket var olyckligt. En orsak till det var att han fått akuttider och då fått tid till dagens akutläkare samt att det varit sommar med semestrar. Enligt vårdgivarens bedömning verkar patientens läkare ta hälsoproblemen på fullaste allvar, patienten har genomgått olika undersökningar för att finna orsaken till besvären. Vårdgivaren tackade för att han delgett den sin upplevelse då man ständigt arbetar med att förbättra flöden och bemötande. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05944</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Felaktig debitering</p> <p>Patienten bokade tid hos läkare vid vårdcentralen, en förmiddagstid klockan 11. När hon anlände uppgav receptionen att hon hade tid klockan 9. Hon fick inte möjlighet att träffa läkare. Dessutom blev hon debiterad 400 kr. Patienten bestred denna debitering, hon hade inte tagit miste, den tid hon erbjuds var klockan 11, ansåg hon.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för regelverket och bokningen av läkarbesöket. Fakturan skulle inte makuleras, enligt detta svar. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05970</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Fick ej remiss och önskat läkemedel</p> <p>En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral lovat att skicka en remiss till en specialist, men istället så skickas den till en beroendemottagning. Läkaren var otrevlig vid besöket och undrade vad kvinnan gjorde där. Hon hade väntat i över en månad för att få recept på läkemedel så att hennes vardag ska kunna fungera.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid vårdcentral som beklagar att patienten känt sig kränkt. Där beskrevs att kvinnan remitterats till vårdcentralen för läkemedelssanering. Enligt behandlande läkare har patienten tagit stora mängder narkotikaklassade läkemedel mer än rekommenderade doser av läkarens ordination. Hon har ett beroende och konsumtionen är ohållbar. En remiss har skickats till beroendevården. I väntan på bedömning/behandling har kvinnan fått mindre förpackningar av läkemedel, flera uttag med expanderat intervall. Läkaren har bedömt att patientens problematik ej kan hanteras på vårdcentralen. Kvinnan är ledsen och anser inte att hon ska gå till beroendevården då hon har ryggsproblem. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06085</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Ifrågasätter sekretess och hygien vid närakut</p> <p>En man har synpunkter på ett besök han nyligen har genomfört på en närakutmottagning. Mannen ifrågasätter att han var tvungen att berätta om sina problem för personal inför en massa andra patienter. Mannen ifrågasätter vidare att läkare använde hushållspapper för att rengöra ett infekterat sår.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren beskriver att pågående pandemi har föranlett att lokalerna har behövt anpassas på ett sätt som har gjort det svårt att hålla sekretessen. Sedan besöket har rutinen för detta ändrats. Vårdgivaren beklagar det inträffade och behandlande läkare kommer att ta del av patientens synpunkter. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet önskat avsluta ärendet. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06756</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Lång väntan på tid till första linjens barn och ungdomspsykiatri</p> <p>En mamma har problem med att få en akut tid till en psykolog för hennes minderåriga dotter. Vårdgivare hänvisar henne vidare men ingen annan hade en akut tid för dottern.</p> <p>Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07232</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Intyg med felaktig diagnos upplevs kränkande</p> <p>En kvinna fick ett intyg från en läkare vid en vårdcentral, kvinnan menar att intyget innehåller felaktigheter och lögner angående en diagnos som hon inte har. Vid läkarbesöket beskrev patienten sina problem och vad hon önskade att intyget skulle innehålla, men detta tog läkaren inte hänsyn till. Hon tycker att intyget är kränkande och det har skickats till Försäkringskassan utan hennes kännedom. Hon har också synpunkter på att hon kunnat ta del av personalens samtal med andra patienter medan hon suttit i väntrummet och menar att sekretessen brustit.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade upplevelsen av besöket. Personalen skulle inte tala i telefon så att det hörs och blir störande. Angående diagnosen från tidigare vård hade vårdgivaren svårt att åtgärda det och hänvisade till IVO för att be om eventuell ändring i hennes journal. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört missnöjde med detta och inkommit med genmäle. Genmålet bifogas vårdgivaren för kännedom och ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07577</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Brister i överrapportering</p> <p>Anhöriga till en äldre kvinna upplever problem med överföringen av patientjournal och remiss mellan ett akutsjukhus och en vårdcentral. Efter en tid kom remissen till vårdcentralen och efter påtryckningar av anhöriga har hon kallats till provtagning och läkarkonsultation. Vårdcentralen skyller på att de har olika journalsystem. Men remissen faxades från sjukhuset.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07661</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Får ingen hjälp för sina magsmärtor</p> <p>En kvinna har sökt hjälp på vårdcentralen under flera månader. Läkarna skrev ut olika slags läkemedel under åtta månaders tid men ingen utredning gjordes som skulle kunna förklara kvinnans besvär. Till slut remitterades hon till röntgenundersökning som visade att hon hade gallstenar som behöver avlägsnas med operation. När kvinnan ringt till sjukhuset för att försöka påskynda operationen fick hon höra att remissen till operationen inte skickats.</p> <p>Åtgärd: Då ombudet, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan och fullmakt, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05688</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ifrågasätter vård på vårdcentral</p> <p>En kvinna ifrågasätter att hon inte har fått återkoppling från provtagning vid en vårdcentral efter flera månader.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren beskriver att patienten själv har kunnat ta del av sina provresultat via 1177 hemsida och läkare var av uppfattningen att ingen ytterligare uppföljning önskades. Detta var en felaktig uppfattning och vårdgivaren har lyft i läkargruppen att läkarbesök bör ske för uppföljning av provresultat. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>E-post -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05979</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande bedömning och information av hemsjukvård</p> <p>En äldre kvinna har besökts av en undersköterska från hemsjukvården. Under besöket var kvinnan mycket försämrad i sitt allmäntillstånd och undersköterskan gav rådet till kvinnans man att söka akut vård vid eventuell försämring. Kvinnan avled på sjukhus några dagar senare till följd av en lunginflammation. Kvinnans anhöriga ifrågasätter nu att undersköterskan inte tillkallade läkare eller sjuksköterska för vidare undersökning direkt. Vidare ifrågasätter anhöriga att de inte informerades om detta eftersom att kvinnans man själv har svårt med minnet.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bemöter ombudets synpunkter. Vårdgivaren beskriver att en undersköterska hade uppmärksammat att patienten drabbats av en nyttillkommen hosta och därför kontaktat läkare angående detta. Det beslutades att patienten skulle få extra tillsyn men inget coronatest beställdes eftersom att ytterligare symptom saknades. Av samma anledning tillkallades ingen ambulans och anhöriga kontaktades inte. Vårdgivaren beklagar att patienten sedan försämrades hastigt. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>E-post -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06405</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Bollad mellan vårdgivare</p> <p>En man har i kontakt med vårdguiden blivit hänvisad till en närukut. På närukuten hänvisades mannen till en vårdcentral som i sin tur åter hänvisade honom till vårdcentralen. Mannen ifrågasätter att ingen kunde ge klara besked eller ta emot honom.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse. Vårdgivaren beskriver närukutens och vårdcentralens uppdrag och påtalar att vårdgivarna borde ha kommunicerat med varandra på ett bättre sätt så att patienten inte hade behövt hamna i den situation som uppstod. Detta har återkopplats till berörd personal. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>E-post -> 1177 Primärvård V2011-06786</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Barn nekades undersökning vid halsont</p> <p>En far till två barn som hade ont i halsen och hosta sökte hjälp på vårdcentralen. När de kom till receptionen beskrev fadern barnens besvär. De blev då ombedda att vänta utanför i regn och blåst en bit från ytterdörren. Efter ett tag ringde en läkare och ställde några frågor samt gjorde det klart för fadern att barnen inte var välkomna in. De fick ingen undersökning av barnens halsar, inga prover togs. De fick endast veta att detta är läget med pandemin och att de inte kunde göra någonting för dem. Fadern undrar vart han ska vända sig för att få barnens halsar undersökta.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrevs att under rådande pandemisation tar vårdcentralen inte emot oanmälda patienter med infektionsfrågeställningar på mottagningen. Däremot görs första bedömningen på telefon eller via videobesök. Dagligen finns möjlighet till öppen telefontid och drop-in-videobesök till läkare. Om fysisk undersökning anses nödvändig för en bedömning, ordnas det på ett tidsbokad läkarbesök. Detta för att kunna vidta smittskyddsåtgärder då vårdcentralen tillämpar separat vårdflöde för patienter med infektionssymtom. Den ansvariga läkaren hade bedömt att barnens halsar inte behövde undersökas den dagen av läkare eller annan vårdpersonal. Mannen och hans barn var självklart fortsatt välkomna att vara patienter på vårdcentralen med överseende med att man i nuläget först väntas ta kontakt på distans. Mannen erbjöds också att kontakta den ansvariga chefen vid kvarvarande frågor. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> 1177 Primärvård V2012-07266</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Besökstid för vaccination avbokades</p> <p>En äldre man och hans hustru bokade lång tid i förväg besökstid på vårdcentralen för vaccination för säsongsinfluensa. Ett litet tag innan fick de information om att vaccinet var helt slut. Han är upprörd över att vårdcentralen bokade en tid för vaccination trots att inget vaccin fanns.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att vårdcentralen inte fick det antal vaccinationsdoser man beställde, detta med anledning av att regionen inte heller fick leverans enligt önskemål. Vårdcentralen var tvungen att avboka samtliga besök, den uppkomna situationen beklagades. Då patienten och ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>E-post Primärvård V2011-06516</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Fick inte mäta blodtrycket på närakutmottagning</p> <p>En kvinna med kraftig huvudvärk fick rådet av sjukvårdsrådgivning via 1177 att mäta blodtrycket. På vårdcentralen kunde de inte göra det utan tidsbokning, hon hänvisades till närakut. Där fick hon besked att de inte kunde göra den önskade åtgärden och hennes son ifrågasätter informationen.</p> <p>Åtgärd: Ärendet avslutas utan handläggning då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen.</p>
<p>E-post Primärvård V2011-06875</p> <p>Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Ifrågasätter hygien vid blodprov på vårdcentral</p> <p>En man har tagit lämnat ett blodprov för test av covid-19 antikroppar vid en vårdcentral och ifrågasätter att vårdpersonal hade långa naglar och civila kläder. Vidare upplevde mannen inte att hygien i provrummet var acceptabel.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post Primärvård V2012-07178</p> <p>Ekonomi Patientavgifter</p>	<p>Ifrågasätter avgift för uteblivet besök</p> <p>En kvinna har blivit debiterad för uteblivet besök som hon inte har blivit kallad till. Hon ifrågasätter 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>V2012-07192</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ifrågasätter bemötande på vårdcentral</p> <p>En kvinna skulle vaccinera sig på en vårdcentral och upplevde att personal bemötte henne på ett otrevligt och nedsättande vis. Kvinnan som var gravid upplevde att personal ifrågasatte varför hon var där och när kvinnan skulle få sprutan togs ingen hänsyn till att hon sa att hon tyckte det var obehagligt med sprutor.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07311</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande</p> <p>En kvinna känner sig dåligt bemött.</p> <p>Åtgärd: 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>V2012-07662</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Journaluppgifter försvunna</p> <p>En kvinna uppger att journalanteckningar har försvunnit från hennes journal.</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>V2101-00014</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Sekretess i väntrummet</p> <p>En kvinna känner obehag och otrygghet att receptionisten ropar högt hela hennes namn och hemadress inför andra patienter.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00467</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Bristande utredning och behandling vid öronvärk</p> <p>En äldre kvinna hade öronvärk. Hon sökte hjälp på en närakutmottagning. Läkaren undersökte kvinnan och sa att hon inte hade någonting i öronen och att hon skulle behandla sig själv med receptfria smärtstillande läkemedel. Efter två dagar återkom kvinnan eftersom hon hade fortsatta besvär och då sa sjuksköterskan i receptionen att hon skulle fortsätta med de receptfria läkemedlen. Den tredje dagen sökte kvinnan hjälp på en annan närakutmottagning där läkaren undersökte kvinnans öron och konstaterade att hon hade öroninflammation som behövde behandlas med antibiotika.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kvinnan endast vill att synpunkterna kommer till vårdens kännedom utan att begära om yttrande, avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00846</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Avvisad av vårdcentral</p> <p>Patienten fick hög feber. Närstående kontaktade sjukvårdsrådgivning som uppgav att patienten skulle boka tid vid vårdcentralen. När patienten kontaktade vårdcentralen avvisades han, istället hänvisades han till närakutmottagning. Anledningen till detta avvisande och denna hänvisning var att vårdcentralen inte hade möjlighet att genomföra provtagning avseende covid-19.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ombudet uppgav att hennes make nu blivit väl omhändertagen av vårdcentralen. Det hon reagerade på var den inledande kontakten, då patienten avvisades och hänvisades till närakutmottagning. Ombudet ansåg att ärendet kunde avslutas i befintligt skick. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01093</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande information om delaktighet i vården</p> <p>En kvinna behöver specialistvård, men vårdcentralen har skrivit en undermålig remiss och sedan sagt att det är för dyrt och att de inte vill betala kostnaden för vården. Patienten vill ha hjälp med information om rätten till delaktighet och information kring sin egen vård.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att få information om rätten till delaktighet och information kring sin egen vård samt att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03505</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Brister i hantering av remissvar</p> <p>En kvinna genomgick en röntgenundersökning av buken, hon remitterades av sin husläkare. I svaret till läkaren gavs information om att kvinnan borde få en antibiotikakur. Svaret återkopplades inte till henne förrän efter flera veckor vilket gjorde att behandlingen fördröjdes.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att återkoppling av provsvaret inte genomförts och att behandlingen med antibiotika därmed blev försenad. Orsaken var ledigheter och bristande kommunikation mellan läkare. Patienten menade att flera händelser pekade på bristande kommunikation på vårdcentralen och hon valde att lista sig på annan mottagning. Ärendet avslutas i överenskommelse.</p>
<p>1177 -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05118</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande undersökning av buksmärtor hos tonåring</p> <p>En tonårig pojke sökte vård på en närakutmottagning på grund av smärta i nedre delen av buken. Urin- och blodprover var normala, men inga andra undersökningar gjordes. Då allt såg bra ut fick pojken åka hem. Efter några dagar sökte han samma vårdgivare på nytt och nu kunde man konstatera att pojken hade en vriden testikel som behövde opereras bort. Modern har i efterhand hört att man alltid bör göra en undersökning av testiklarna av pojkar i den åldern som söker för buksmärta för att utesluta vriden testikel. Om läkaren hade undersökt pojkens testiklar hade operationen möjligtvis kunnat undvikas enligt modern.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från ansvarig chef framkom att pojken först sökt vård på en akutmottagning på ett akutsjukhus där han vid direkt fråga nekat smärta i pungen och då hänvisades till närakutmottagningen. Under vårdbesöket beskrevs hans status som smärtfritt, välmående och opåverkat. Pojkens parametrar var normala och när läkaren undersökte hans mage var den mjuk och oöm. Även blodproverna var normala. Pojken bedömdes ha haft en buksmärta som var övergående och rekommenderades återkomma vid behov. Några dagar senare sökte pojken vården på nytt med testikelsmärta och genomgick en ultraljudsundersökning. Den visade att han hade en testikelvridning som opererades akut men som det tyvärr var försent att rädda. Ansvarig chef beskrev att det typiska insjuknandet med testikelvridning innebär plötslig och svår smärta i testikeln. Svullnad, rodnad och ömhet följer inom den närmaste timmen. Ju mer tid som går desto mer skada sker i testikeln. I pojkens fall var testikeln vriden i tre varv. I efterhand var det svårt att bedöma när vridningen hade skett och om testikeln hade kunnat räddas i tid. Ansvariga chefen beklagade den fördröjda diagnosen och den olägenheten som detta orsakat. Den ansvariga läkaren hade blivit informerad om ärendet och fallet har även diskuterats med ledningsläkaren. Familjen har tagit del av yttrandet men därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2005-02917</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Remiss till undersökning med magnetröntgen skrevs först senare</p> <p>En kvinna besökte sin vårdcentral för ett läkarbesök. Efter besöket skickade hon ett meddelande till läkaren att hon önskade en undersökning med magnetkamera. Ingen remiss skrevs dock. Flera månader med smärta har gått och kvinnan har återigen besökt vårdcentralen. Först då skrevs remissen. Undersökningen visade förträngningar (spinal stenosis) i ryggradskanalen med tryck på nerverna. Nu väntar kvinnan på kirurgiskt ingrepp. Hade remissen skrivits på en gång hade man kunnat undvika mycket smärta, lidande och sjukskrivning. Hon hade inte heller behövt använda så mycket läkemedel som hon idag gör.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen bekräftas att utlovad remiss inte blev skriven, troligtvis av glömska. Remissen utfärdades senare av annan läkare. De beklagar detta samt det lidande som patienten har fått utstå. Bevisligen har ett misstag skett från vårdcentralens sidan när det gäller patientsäkerhet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2006-03091</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Fick inte träffa neurolog tidigt nog</p> <p>En man gick på en specialistmottagning för epilepsi. När läkaren slutade stod han utan neurolog då remissen återgick till vårdcentralen. Mannen fick många epileptiska anfall som han anser hade kunnat förhindrats med rätt medicinering. Det var först när han kom till en ny neurolog som han fick annan medicinering som hjälpte honom att må bra.</p> <p>Åtgärd: I ett yttrande beklagas att vårdcentralen inte lyckats ge mannen och hans familj en säker vård med hög kvalitet. Patienter som medicineras brukar omhändertas av specialist. Någon remiss skrevs dock inte initialt då patienten var anfallsfri. Att han var anfallsfri var även skäl till att han remitterats tillbaka från tidigare specialist till primärvården. När patienten ett år senare fick anfall, skrevs fyra remisser till neurolog, varav de tre första kom i retur/inte svarades på. Neurolog konsulterades även på telefon som rekommendation om ökad dos läkemedel gavs. Mannen som tagit del av yttrandet menar att redan vid första remissen borde det skrivits att han inte var anfallsfri. Vid doshöjningen, på inrådan av neurolog, höjdes dosen för snabbt. Snabbare än vad som är standard. Detta borde både neurologkonsulten och läkaren på vårdcentral kontrollerat. Den stora mängden kan ha triggat fram fler anfall. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2006-03152</p> <p>Dokumentation och sekretess 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>V2006-03194</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Distanstolkning för döva ej genomtänkt</p> <p>En döv kvinna uppsökte en närakut. På grund av coronapandemin sker all tolkning på distans. Varken tolkcentralen, vårdgivaren eller patienten hade fått någon information från landstinget om hur detta skulle utföras. Personalen bad patienten om hjälp, vilket inte fungerade då patienten dels är döv med bristande tekniska kunskaper, men vid tillfället även mycket sjuk. Man använde patientens mobiltelefon och skype. Tolken hörde inte vad läkaren sa. Läkaren och patienten fick sitta tätt ihop för att se skärmen. Kvinnan påtalar att skype inte är en godkänd plattform. Om tolken varit närvarande hade tolken, patienten och läkaren kunnat hålla social distans.</p> <p>Åtgärd: I ett inhämtat yttrande menar Tolkcentralen att de följer direktiven att använda distanstolkning under pandemin för att minska smittspridningen. I ett yttrande från närakuten beklagas de olägenheter som patienten haft. Patienten menar, efter att ha tagit del av yttrandena, att de som bestämt att skrivtolkning ska ske på distans, tagit beslut utan att vara medvetna om hur det fungerar i praktiken. De har överlåtit ansvaret på sjukvårdspersonal som varken har tid, kunskap eller utrustning att lösa detta. Resultatet blir att de patienter som använder sig av skrivtolkning inte kan kommunicera med vårdgivaren. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03262</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Nyförlöst kvinna hemskickad utan utredning</p> <p>En kvinna som fött barn fick dagen därpå smärta i ryggen och därefter huvudvärk. Smärtan blev värre och när hon kontaktade sin barnmorska och 1177 uppmanades hon att söka akutmottagning omedelbart. Hon uppsökte närakutmottagning och var på grund av smärtan svag och yr. På närakuten undersöktes hon inte utan fick höra att hon hade covid-19 och fick åka hem, detta trots att hon berättade att hon var nyförlöst och att det kunde handla om infektion. Hon blev inte heller testad för coronavirus. På natten steg febern och smärtorna förvärrades, hon uppmanades ånyo att uppsöka akutvård och fick då omedelbart hjälp vid ett akutsjukhus. Kvinnan hade en kraftig bröstinfektion. Hon ifrågasätter den bristande undersökningen och dokumentation i journalen från närakuten.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som förklarade att vid det första besöket som det beskrivs så mårde patienten dåligt, men det fanns inga tydliga tecken på allvarlig sjukdom och ingen feber. Den bedömning som gjordes var hur det var där och då. Om något blir sämre så uppmanas man att söka vård igen. Dagen efter hade patienten fått feber och därför gjordes en ny bedömning. Vårdgivaren förstod att patienten mårde dåligt och beklagade det inträffade. Berörd personal var vidtalad. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2006-03592</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Blir inte undersökt</p> <p>Patienten har lidit av många olika problem under de senaste åren, men de har ignorerats av läkare vid vårdcentralen.</p> <p>Patienten genomgår provtagning utomlands, ett av provsvaren indikerade att det fanns behov av fortsatt utredning. När patienten påtalade detta i sin kontakt med vårdcentralen i Sverige ignorerades detta behov av fortsatt utredning.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att patienten besökt mottagningen ett flertal gånger och genomgått omfattande utredningar, även stor och avancerad undersökning med röntgen har genomförts. Ingen av utredningarna har påvisat några avvikelser, enligt yttrandet. Under den tidperiod, som uppgått till ett och ett halvt år, som patienten haft kontakt med mottagningen har 12 remisser till olika specialistmottagningar upprättats. Genom den senaste remitteringen kom patienten i kontakt med den mest avancerade sjukvården i Sverige, enligt yttrandet. Från denna specialistmottagning erhöll vårdgivaren förslag på vidare utredningar, som skulle genomföras. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03736</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Bristande bemötande, bedömning och journalföring</p> <p>En kvinna hade mått mycket dåligt under en längre tid. Symptomen tydde på covid-19. Hon hade fått en sjukskrivning på grund av måendet och bokade en läkartid för förnyelse av sjukskrivningen. Läkaren hade varit mycket otrevlig och menade att kvinnan inte haft covid-19. Kvinnan fick ingen sjukskrivning och kände sig både ledsen och kränkt av läkarens beteende. Läkaren hade skrivit saker i journalen efter besöket som gjorde kvinnan ledsen.</p> <p>Åtgärd: I det inhämtade yttrandet beklagar verksamhetschefen patientens upplevelse av dåligt bemötande från mottagningens sida. Generellt är vårdcentralen restriktiv med sjukskrivningar per telefon, då det är svårt att göra en korrekt bedömning. Patienten erbjöds en tid till läkare samma dag, men avböjde. Då mottagningens ambition är att bemöta alla patienter med respekt kommer synpunkterna att tas upp med berörd läkare. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03881</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Bristande behandling och kommunikation på närakutmottagning</p> <p>Kvinnan blev inte tagen på allvar av läkare på vårdcentralen när hon sökte för andningsbesvär. Läkaren hade sagt till kvinnan att hon hade fått en annan behandling om det inte var coronapandemi. Det var även felaktig journalföring.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från närakuten beklagar överläkaren patientens upplevelse. Berörd läkare gjorde bedömningen att akutsjukvård inte var nödvändig då syremättningen var bra samt att patienten var afebril vid tillfället. Överläkaren håller dock med om att stetoskop borde ha använts för att kunna ställa en säker diagnos och därigenom ge adekvat behandling. Ärendet kommer att återkopplas till berörd läkare. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2007-03905</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Missad cysta hos gravid kvinna</p> <p>En gravid kvinna genomgick en ultraljudsundersökning. Hon hade året innan opererat bort en cysta och nu kändes det som att hon fått en ny. På ultraljudsmottagningen frågade hon om barnmorskan kunde undersöka detta. Undersökningen gjordes snabbt och barnmorskan svarade stressat att kvinnan inte hade någon cysta. Några veckor senare åkte kvinnan till akuten på grund av svåra smärtor. Det visade sig att hon fått en äggstocksvidning på grund av en cysta på ena äggstocken som krävde akut operation. Graviditeten gick dock bra, men upplevelsen var dramatisk och skrämmande. Kvinnan anser att personalen på ultraljudsmottagningen inte tagit hennes oro på allvar utan varit slarviga. Det hade inte behövt gå så långt om hon hade fått hjälp i tid.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagade verksamheten att kvinnan upplevde att de undersökande barnmorskorna inte var tillräckligt noggranna vid undersökningen och att de borde ha upptäckt cystan. Verksamheten poängterade att ultraljudsbarnmorskor är specialiserade på foster i livmodern och att upptäcka eventuella avvikelser gällande fostret. De är inte utbildade i vad som kan ligga utanför livmodern utan då måste man vända sig till en gynekolog. Den remitterande läkaren hade inte efterfrågat annan undersökning än ultraljud av patientens foster. Kvinnan skickade ett genmäle där hon ställde frågan varför barnmorskan då, vid kvinnans förfrågan, ens undersökte om hon hade en cysta vid hennes förfrågan. Hon som patient anser att hon inte till fullo kan veta vilket kompetensområde barnmorskan besitter. I det kompletterande yttrandet svarade verksamheten att de undersöker det som efterfrågas på remisserna som kommer till dem. Kvinnan tog del av det kompletterande yttrandet men var inte nöjd. Hon tänker anmäla ärendet till både Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen Löf. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2007-03951</p> <p>Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Bristande utredning, remittering och vårdansvar vid sällsynt diagnos</p> <p>En kvinna har en sällsynt diagnos. Hon anser att hennes husläkare brister i sitt vårdansvar. Hon får ingen hjälp eller stöd i att bli remitterad eller utredd vidare för sina symtom. Hon drabbas av trötthet och medvetandebortfall som gör att hennes vardag inte fungerar.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkom att kvinnan varit patient på vårdcentralen sedan 15 år tillbaka. Vid flera tillfällen under årens lopp skrevs remisser för utredningar gällande immunbristtillstånd, reumatisk och neurologisk sjukdom samt gällande stress- och smärtrelaterade besvär. Verksamheten ansåg att det var beklagligt att hon tyckte att ingen vårdgivare följde upp henne på ett rimligt sätt och att hon inte fått den sjukvård hon önskat. Under de år kvinnan varit listad på vårdcentralen har många specialistläkare varit involverade i vården av henne. Periodvis har det varit svårt att hålla ett samlat grepp, men under åren har verksamheten haft en tät kontakt med kvinnan med många telefonkontakter och försök med att hjälpa henne. Kvinnan tog del av yttrandet och tycker att vårdcentralen gjort så gott de kunnat och att det egentligen är specialistläkarna som borde hjälpa henne. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2007-03964</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Patient nekad vård och bristande bemötande på vårdcentral</p> <p>En man hade haft symptom på covid-19 i fyra veckor. Han hade haft kontakt med flera digitala vårdgivare för sina symptom. Mannen ringde till vårdcentralen och pratade med en sjuksköterska som sade att han absolut inte fick komma till vårdcentralen. Mannen förklarade att han haft kontakt med läkare via app som sagt att han behöver komma till en vårdcentral för att få en bedömning av sina symptom. Sjuksköterskan vägrade boka ett besök eller hjälpa mannen vidare. Sjuksköterskan hade varit mycket otrevlig i bemötandet enligt mannen.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdgivaren framkommer en beklagan att patienten upplevt bemötandet som otrevligt. Synpunkterna har framförts till berörd person och man kommer ha dessa synpunkter i åtanke framöver. För att förhindra smittspridning av covid-19 följer vårdcentralen de riktlinjer som är satta av bland annat Folkhälsomyndigheten att inte ta emot patienter med misstänkt pågående smitta. Patienten har erbjudits videosamtal vid ett flertal tillfällen, vilka har skett, och i tid. Han har även haft telefonsamtal med medicinsk personal. I vissa fall har dessa samtal varit ca 30 minuter försenade på grund av arbetsbelastningen. Mannen har erbjudits remisser för åtgärder och provtagningar, bland annat för pågående coronavirusinfektion. Han har dock avböjt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2007-03998</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Bristande utredning, vårdansvar och behandling vid sällsynt diagnos</p> <p>En kvinna har en sällsynt diagnos sedan decennier tillbaka. Hon anser att ingen klinik eller mottagning har ansvar för hennes vård, hon bollas mellan olika mottagningar och kliniker. Hennes främsta problematik är episoder med återkommande medvetandebortfall. Detta gör att hennes livskvalitet försämras. Kvinnan önskar en kontaktsjuksköterska, kontaktläkare och vårdplan.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrevs att kvinnans symtombild var komplex och hade utretts mycket intensivt under många år vid flera kliniker. Sannolikt berodde kvinnans symtom på en mycket ovanlig mutation i en gen och fortsatt utredning har av flera specialistkliniker inte bedömts möjlig på grund av det mycket ovanliga tillståndet endast beskrivet i enstaka fallrapporter i världen. Kvinnan hade erbjudits ny kontakt från en av specialistkliniker om några år då forskningen gått framåt och eventuella nya tester och behandlingar har utvecklats. Kvinnan har fått viss effekt av läkemedel som steroider och blockader som används vid andra inflammatoriska sjukdomar. På tre år har kvinnan haft ett hundratal vårdkontakter med mottagningen och har haft en utsedd ansvarig läkare. Mottagningen tillstod att det saknades en multidisciplinär bedömning men kontakt skulle tas med ett annat sjukhus som har i uppdrag att utreda och behandla svårare systemsjukdomar. En vårdplan skulle tas fram tillsammans med kvinnan så att den planerade behandlingen tydliggörs och vad som ska göras vid en eventuell försämring. Diskussion gällande detta hade skett telefonledes med kvinnan från mottagningens sida. Verksamheten tackade kvinnan för hennes värdefulla synpunkter så att bristerna i vården blir belysta. Kvinnan tog del av yttrandet och var nöjd med samtalet från verksamheten. Dock ansåg hon att remitteringen borde ha skett mycket tidigare. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04188</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Trängsel vid mottagning för antikroppstest för covid-19</p> <p>En man tillhörande riskgrupp för coronasmitta skulle ta ett antikroppstest för att se om han varit sjuk i covid-19. När han gick till mottagningen var det fullt med folk på mottagningen och lång kö ut mot gatan. Mannen fick tag på en personal och frågade hur det kom sig att det var så mycket folk, vilket personalen inte kunde svara på. Mannen beslutade sig då för att inte stanna kvar och ta testet. Han vill kunna testa sig utan att det är så mycket folk på mottagningen samtidigt.</p> <p>Åtgärd: I de inkomna yttrandena beklagade verksamhetschefen att de vid mannens besök inte uppfyllde hans förväntningar och att han upplevt besöket som rörigt. Det är ett stort antal dagliga patientbesök vid mottagningen och för att kunna kontrollera flödet på ett säkert sätt har verksamheten vidtagit flera åtgärder. Alla besök förbokas via 1177 för att minska köbildning och det finns skyltar om att man som patient bör komma tidigast fem minuter före avtalad tid. Vidare finns en entrévärd som enbart släpper in grupper om åtta till tio personer åt gången. Vid entrén finns ett bord med handsprit och uppmaning om att sprita händerna innan man går in till mottagningen och vid hemgång. Det finns också avståndsmarkering med två meters mellanrum fram till registreringen och vidare ut till väntrum och provtagning. På mottagningen finns förutom entrévärden också en patientvärd vars enda uppgift är att se till att patientflödet fungerar. Vid det tillfället hade man en stor kapacitet om 18 sjuksköterskor på plats vilket möjliggjorde flertalet bokningar om 15 min. Vad som skedde på allmän plats utanför mottagningen kunde inte verksamheten ansvara för, utan var och en som står utanför måste ta sitt eget ansvar för att hålla avstånd till andra människor för att det inte ska bli en folksamling, avslutade verksamhetschefen. Mannen tog del av yttrandena och skrev i ett avslutande genmäle för verksamhetens kännedom att han inte trodde att alla människor som stod och köade hade bokade tider och han tyckte också att skyltarna var för små och syntes knappt när det var så mycket folk. Mannen hade heller inte kunnat se bordet med handsprit. Mannen tyckte att verksamheten även borde ta ansvar för ytan direkt utanför mottagningen eftersom det är där kaoset med folksamling börjar. I samråd med mannen avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04455</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Får inte ut sina läkemedel</p> <p>En kvinna med kronisk smärta har sedan flera år tillbaka ordinerats narkotikaklassade läkemedel mot smärtan. När hon skulle hämta ut sina läkemedel sa apotekaren att receptet var felaktigt skrivet. Kvinnan kontaktade vårdcentralen där en läkare skulle skriva ett nytt recept. Efter en stund hörde läkaren av sig till kvinnan och meddelade att hon inte kunde skriva det nya receptet, utan kvinnan skulle få hjälp när hennes ordinarie läkare återkom från semestern. Kvinnan ville boka en ny tid på vårdcentralen för att träffa en läkare, men det nekades hon. När kvinnan läste sin journal stod där att hon inte följer ordinationen och att det finns risk för missbruk. Kvinnan känner sig kränkt eftersom hon inte kunnat hämta ut läkemedlet för att förskrivningen varit felaktig. Från vårdcentralen fick hon besked om att hon kunde söka sig till akutmottagning. Kvinnan vet att det är en helt felaktig hänvisning eftersom akutmottagningen bara kommer att hänvisa tillbaka till vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen bedömde denne att något fel inte hade begåtts. Berörda medarbetare hade följt de rutiner som gäller för vårdcentralen. Verksamhetschefen kunde inte se att det stod någon kränkande text i journalanteckningarna, det stod endast att beroendeframkallande mediciner förskrivs enbart via smärtmottagningen. Likväl hade kvinnan känt sig kränkt, vilket verksamhetschefen beklagade. Det är dock alltid läkaren som har förskrivningsrätten och gör den medicinska bedömningen, även om det inte alltid faller i god jord hos patienten. De narkotikaklassade läkemedlen saknade medicinsk indikation ansåg verksamhetschefen. Kvinnan uppmanades ta kontakt med smärtmottagningen alternativt beroendemottagningen då utttrappning av de narkotikaklassade läkemedlen var rekommenderat. Kvinnan har tagit del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>

1177

Primärvård

V2008-04525

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Diagnos

Kommunikation

Bemötande

Bristfällig undersökning ledde till fel diagnos

Förälder tog sin dotter, 9 år, till närakut. Flickan led av hög feber och kunde inte lyfta sin vänstra arm. Flickan genomgick undersökning med röntgen. När de återkom från röntgen satte de sig och väntade på läkaren. Läkaren frågade varför föräldern och flickan sökte vård och om flickan tagit smärtstillande läkemedel. Föräldern svarade nekande på denna fråga om smärtstillande eftersom flickan inte uttryckt att hon känt smärta. Läkaren uttryckte irritation över att flickan genomgått undersökning med röntgen innan läkaren gjort sin bedömning. Läkaren kände lite på flickans arm och sa sedan att flickan ska ta Alvedon så att hon vågar lyfta och använda sin vänstra arm. Med de orden hänvisade läkaren föräldern och flickan till bostaden och bad dem återkomma om symtomen förvärrades. Flickan led inte av smärta, hon hade inte ramlat eller skadat armen på annat sätt, men läkaren lyssnade inte. Senare visade undersökning hos annan vårdgivare att flickan lidit av hjärninflammation eller hjärnhinneinflammation orsakad av virus.

Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att jourläkaren genomförde en adekvat medicinsk undersökning och därvid funnit att flickan inte kunde lyfta armen ovanför axeln. Detta kunde ge misstanke om fraktur, men eftersom ingen skadehändelse förekommit var sannolikheten för detta låg. Undersökning med röntgen genomfördes ändå för att utesluta skelettskada. Att inte kunna röra armen under pågående infektion kunde ge misstanke om en lokal inflammatorisk process, men det isolerade fyndet av att inte kunna lyfta armen utan smärta eller utan föregående skadehändelse kunde tyda på nervpåverkan, orsakad av till exempel borreliainfektion. Detta är ovanliga tillstånd som inte kan utredas fullt ut vid en närakut. Enligt svaret borde jourläkaren ha övervägt att konsultera barnmedicinjour för ställningstagande till vidare utredning. Ärendet har diskuterats i personalgruppen i lärande syfte. Ärendet avslutas.

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04588</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Oprofessionellt bemötande och bristande kommunikation</p> <p>En mor var på en närakutmottagning med sin lilla baby som hade nässelutslag. Babyn hade blivit undersökt av en läkare och fått läkemedel. De skulle stanna kvar på närakutmottagningen för att avvakta effekten av läkemedlet. Plötsligt kom en kvinna in med sjukvårdskläder. Kvinnan presenterade sig inte med vare sig namn eller titel och hade heller ingen namnskylt. Kvinnan började berömma babyn med att hon var söt och så stor som sju månader. Modern svarade då att babyn bara var fem månader. Kvinnan utbrast då "vad konstigt, i min dator stod att hon var sju månader". Modern frågade då vem kvinnan egentligen var. Fortfarande presenterade sig inte kvinnan med sitt namn. Modern frågade då om kvinnan var barnläkare. Kvinnan blev irriterad och röt till "Nej, jag är inte barnläkare. Berätta vad som har hänt!" Modern upplevde situationen mycket märklig och obekvä. Hon förklarade för kvinnan att de redan träffat en läkare som tagit prover och gett läkemedel. Då ifrågasatte kvinnan läkaren framför modern "varför har de gjort så". Kvinnan öppnade dörren och ropade ut till receptionen; "Hallå? Har det redan varit en läkare här inne?" Receptionisten svarade att det var en annan läkare som hade babyn. Då ropade kvinnan tillbaka: "Varför har ingen skrivit in det för?". Sen gick kvinnan ut från patientrummet och lämnade modern och babyn. Ingen annan personal kom tillbaka för att ge korrekt information om vem kvinnan var, vad som hade hänt eller vad som skulle hända. Den okända kvinnan som inte presenterade sig orsakade att modern kände sig så osäker på vården att hon valde att lämna närakutmottagningen tillsammans med sin baby.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från ansvarig läkare beskrev denna att hon hade träffat och undersökt babyn och bedömt att hon hade en allergisk reaktion med utslag av oklar orsak. Läkaren hade ordinerat läkemedel och blodprover så familjen blev kvar och väntade på provsvaren. Sedan hade en sjuksköterska kommit till läkaren och talat om att modern hade meddelat personalen att hon ville lämna närakutmottagningen eftersom hon hade fått en tid hos en barnläkare på annat håll. Samtidigt kom en annan läkare och bad om ursäkt för att ha blandat ihop två rum. I det andra rummet fanns en sju månaders pojke. Ansvarige läkaren hade tyvärr inte hunnit prata färdigt med modern som redan hade lämnat närakutmottagningen. Därefter har händelsen diskuterats med verksamhetschefen. Personalen ska alltid ha namn- och professionskylt i tjänst, verksamheten har beställt nya skyltar till all personal. Slutligen bad ansvarige läkaren om ursäkt och beklagade bemötandet och det obehag besöket hos dem hade åsamkat modern. Inom verksamheten diskuteras det kontinuerligt och i flera sammanhang om hur viktigt det är att patienterna känner sig bekräftade och behandlade med respekt. Återkoppling har skett till den enskilde personalen som var involverad i händelsen. Händelsen har även tagits upp på personalmöte. Modern tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04614</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Fel diagnos, ingen undersökning</p> <p>Enligt patienten berättade hon om sina besvär vid sina besök vid vårdcentralen. Hon hade tidigare lidit av blodcancer. Läkaren vidtog inga undersökningar. Senare visade det sig att cancersjukdomen återkommit.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren haft enstaka kontakter med patienten. I journalen finns inga uppgifter om att patienten lider av cancer, varken behandling eller undersökningar om eventuell cancersjukdom, enligt svaret. Patienten tog del av svaret och avsåg att vända sig till annan myndighet för vidare utredning av vårdförloppet. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04681</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande behandling, information och dokumentation</p> <p>En kvinna sökte vård på vårdcentralen då hon hade svullna ögon och eksem på händerna. Läkaren bedömde kvinnans besvär som psykiska och ville inte remittera till hudläkare eller ögonläkare. Kvinnan fick med sig en salva som hon skulle stryka på händerna. Vid ett återbesök en vecka senare hade kvinnans symtom försämrats men fortfarande fick hon ingen remittering någon annanstans. Läkaren menade att kvinnan behövde antidepressiva läkemedel och borde gå i terapi. Kvinnan fick tid hos kurator på vårdcentralen som också i början inte tog hennes symtom på allvar. Till slut ordnade kuratorn en remittering till ögonläkare och senare till hudläkare. Det visade sig att hon hade infektion i ögonlocken och ett eksem som krävde en annan slags behandling. Kvinnan upplever att hon forcerades att uttrycka självmordstankar och depressiva symtom under de månader som hon besökte vårdcentralen. Till slut ville hon inte gå dit längre. Kvinnan hade kontinuerligt läst sina journaler efter varje besök men när hon nu mer än ett år senare läser journalanteckningarna igen har man gjort ändringar i anteckningarna och skrivit in att hon var självmordsbenägen redan vid de första besöken, trots att hon inte var det.</p> <p>Åtgärd: I inhämtade yttranden från verksamhetschefen beklagade denna djupt att kvinnan blivit dåligt bemött av de yrkesprofessioner hon träffat på vårdcentralen. Verksamheten arbetar löpande med bemötandefrågor. Vid genomgången av journalanteckningarna kunde verksamhetschefen se att rättelser var gjorda i texten. Rättelser och tillägg var gjorda av behandlande läkare samt av dennas handledare. Då den behandlande läkaren hade en utbildningstjänst vid vårdcentralen gjordes genomgångar tillsammans med dennas handledare i lärande syfte och då kan rättelser eller tillägg i dokumentationen bli aktuella. Då kvinnan angivit att det finns missvisande och oriktiga journaluppgifter ombads hon höra av sig om vilka stycken i patientjournalen det gäller och detta skulle sedan antecknas i journalen. För eksem på ögonlocken fick kvinnan en salva utskriven och ett uppföljande läkarbesök. Det uppmärksammades att kvinnan haft ett digitalt läkarbesök tidigare där en remiss skickats till hudläkare. Kvinnan tog del av yttrandena men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04839</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Kraftig blödning efter ingrepp i låret</p> <p>En kvinna fick en böld på låret och kontaktade en närakut. Hon hade tidigare haft samma problem och berättade för läkaren om de åtgärder som då genomförts. Men läkaren ville inte lyssna utan skar upp bölden, lade förband och kvinnan fick gå hem. Såret blödde igenom och gick inte att stoppa, slutligen tvingades hon tillbaks till sjukhus.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades händelsen som återförts till den patientansvarige läkaren. En genomgång av händelsen har genomförts med personalen för gemensamt lärande och diskussion kring åtgärder. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-04913</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ifrågasätter utebliven utredning samt bemötande på vårdcentral</p> <p>En kvinna har vid upprepade tillfällen sökt vård på en vårdcentral för smärta i huvud och mage. Kvinnan har önskat vidare utredning för detta men upplevde att läkare inte tog henne på allvar. Kvinnan uppger att läkare har ifrågasatt varför hon söker så mycket vård och inte önskat hjälpa henne vidare.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren beskriver att det genomfördes en undersökning som uteslöt alvariga bakomliggande sjukdomstillstånd och det bedömdes att patienten sannolikt led av spänningshuvudvärk. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevde bemötandet som nedsättande och beskriver att behandlande läkare har tagit 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>V2009-05077</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Närstående tog sitt liv trots flera vårdkontakter</p> <p>En kvinna fick en psykisk kollaps och hamnar på en psykiatrisk avdelning. Hon skrevs ut efter en natt och var i mycket dåligt skick. Anhöriga kämpade hemma med att vakta henne dygnet om och vårdgivare kontaktades flera gånger. Personal från heldygnsvården, mobilt team samt vårdcentralen träffade kvinnan men, enligt syster, gav de kort verkningslös hjälp. En släkting som är läkare ansåg att hon hamnat i en psykos men vårdgivaren tog inte anhörigas oro på allvar, vilket ledde till att kvinna hoppade framför ett tåg och avled. Syster undrar varför inga läkemedel gavs och varför vårdgivaren inte lyssnade på anhörigas oro.</p> <p>Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef vid vårdcentral och denne har gått igenom journalen vid två tillfällen, de inkomna remisserna från psykiatrin samt diskuterat det inträffade med den terapeut som kvinnan träffade. Under besöket som patienten hade på mottagningen framkom beklagligt nog inga hållpunkter för psykos eller aktuella självmordstankar/planer utan hon bedömdes ha en uttalad krisreaktion. För att undvika att något liknande händer igen har vårdgivaren diskuterat det aktuella fallet upprepade gånger inom personalgruppen samt med chefsläkare för regionen och gått igenom rutinen för suicidriskbedömning. Ombudet har tagit del av yttrandet och ämnar göra en anmälan till IVO (inspektionen för vård och omsorg). Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05084</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Covidtest ställdes in, provet försvann</p> <p>Sonen hade feber och vårdnadshavarna bokade ett test för misstänkt covid-19. I bilen på väg dit upptäckte de ett e-postmeddelande från teststationen att testet avbokats på grund av tekniska fel. Vårdnadshavarna anser att man kunde ha ringt familjen och meddelat detta. Svaret på det senare inbokade testet finns inte och har försvunnit i regionens app.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar verksamhetschefen att processen för sonens covid-test inte blev tillfredsställande. Då svarstiderna på dessa tester har varit upp till fjorton dagar långa, i vissa perioder, har rekommendationen varit att alltid hålla sig hemma vid symptom. Slutsvaret för sonens testning blev tyvärr "icke bedömbart", därför rekommenderades en ny provtagning. Ombudet har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05086</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Bristande bemötande och krav på listning för vidare vård vid vårdcentral</p> <p>En kvinna hade haft kontakt med en vårdcentral och man hade kommit överens om att kvinnan skulle få lämna ett covid-19 prov. Tiden avbokades och läkaren återkom inte till patienten enligt överenskommelse. Kvinnan fick sedan en tid för att ta prover men tiden ändrades och då kunde kvinnan inte komma. Hon fick sedan veta att hon inte kunde få en ny tid förrän hon hade listat sig på vårdcentralen. Kvinnan upplevde att personal brast i bemötandet och raljerade över hon tillhörde riskgrupp och att särskild hänsyn behövde tas utifrån det. Kvinnan undrade varför vårdcentralen krävde att hon skulle lista sig där när man som patient ska kunna välja vårdinrättning.</p> <p>Ärendet avslutas i befintligt skick då patienten inte önskar inhämta yttrande.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05130</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Får ingen utredning eller planering för bensår och smärta</p> <p>En man har bensår och smärta. Trots det hjälper inte vårdcentralen till med ordentlig utredning och vårdplan för smärtbehandlingen. Mannen har tidigare haft narkotikaklassade läkemedel som smärtlindring men får inte dessa utskrivna längre.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beklagade denne att mannen uppfattat att han inte längre kan erhålla någon smärtlindring i framtiden. Målet med behandlingen vid bensår är att såret ska läka vilket även betyder att smärtan kommer att försvinna. Verksamheten hade behandlat mannens bensår enligt gängse riktlinjer och även funnit att han har diabetes typ 2, vilket kan påverka läkningen negativt. Då är livsstilsförändringar en viktig del av behandlingen. Mannen hade remitterats till en hudmottagning och en smärtmottagning. Parallellt hade mannen fått smärtlindring med ett beroendeframkallande morfinpreparat. De mycket starka morfinpreparaten används generellt endast under mycket korta tider, upp till en vecka och praxis är att verksamheten önskar tillgång till hela patientens läkemedelsförteckning, förklarade verksamhetschefen. Då mannen inte medverkat till detta förskrevs inte dessa läkemedel åt honom från vårdcentralen. Mannen tog del av yttrandet och beskrev att han nu fått hjälp av en annan läkare och bifogade ett genmäle för verksamhetens kännedom. Där beskrev han att han tyckte det var märkligt att verksamhetens riktlinjer begränsar användningen av de starkaste morfinpreparaten till en vecka. Vidare hade han fått ypperlig vård från akutsjukhuset där han hade varit inlagd under tre veckor med flera undersökningar och god omvårdnad av bensåren. I överenskommelse med mannen avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05151</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Bristande undersökning och behandling</p> <p>En äldre kvinna boende på ett äldreboende har en leversjukdom och har haft blödningar i tarmen till följd av det. Trots att anhöriga sa till sjuksköterskan på boendet initierades ingen undersökning, de anhöriga ansåg att de inte blev lyssnade till. Kvinnan hade så låga blodvärden att hon fick åka akut in till ett akutsjukhus. Efter hemkomsten brast läkaren och sjuksköterskan i behandlingen av kvinnan, hon hade mörka, blodiga diarréer men fick ingen korrekt behandling. Trots att personalen sa till anhöriga om att sjuksköterskan och läkaren skulle komma och undersöka kvinnan gjordes ingen undersökning.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten tyckte de att det var svårt att uppfatta på vilket sätt läkaren hade brustit i det medicinska omhändertagandet av kvinnan. Det finns en tydlig medicinsk planering och uppföljning av kvinnan som följs och anpassas kontinuerligt till eventuella nya händelser i hennes hälsa. Verksamheten uppfattade att det var kommunikationen som brustit i detta fall. Verksamheten menade också att man har en bra dialog kring de medicinska frågorna och hoppades även i framtiden att ha det. Den anhöriga ombads höra av sig om hon hade ytterligare frågor eller funderingar kring kvinnans hälsosituation. Den anhöriga tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05271</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Brister i sjukintyg</p> <p>En kvinna som växlat mellan olika husläkare och vårdcentraler har nekats sjukpenning av försäkringskassan då hennes sjukintyg inte varit kompletta. Hon har haft kontakt med den aktuella läkaren vid ett flertal tillfällen, men sjukintygen har inte kompletterats.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades svårigheterna i kommunikation mellan patienten och den patientansvarige läkaren. Sjukintyg har nu kompletterats och sänts till försäkringskassan. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05300</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Det som skrivits i journal överensstämmer inte med vidare hantering</p> <p>En kvinna önskade förnyelse av recept och hade kontakt med en barnmorska digitalt. Kvinnan bokades till en barnmorska vid en barnmorskemottagning som bokade kvinnan till en läkartid för fortsatt handläggning då detta krävdes enligt journalanteckning från barnmorskan som hade en digital kontakt med kvinnan. Kvinnan ställer sig frågande till detta då det inte var vad de kom överens om i den första digitala kontakten. Händelsen orsakade stress hos kvinnan och tog mycket tid i anspråk.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att patienten vänt sig till mottagningen via en digital kontakt för receptförnyelse och hade då fått uppfattning om att ett fysiskt besök behövdes för en blodtryckskontroll och därefter receptförnyelse. Barnmorskan hade skrivit i journalen att om en viss typ av läkemedel skulle skrivas ut skulle det göras av läkare på grund av vissa faktorer hos patienten. Beklagliga missförstånd har uppstått men barnmorskorna har agerat utifrån ett risk-för-patienten-perspektiv och därför hänvisat till läkare då ökad risk för blodpropp förelåg. Rent medicinsk ska denna typ av patient handläggas av en läkare och de beklagar att patienten uppfattat något annat. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med skriftliga synpunkter som i överenskommelse med patienten ska gå med i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därmed.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05377</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Undermåligt intyg och brister i delaktighet och bemötandet</p> <p>En kvinna besökte en vårdcentral då hon önskade att en läkare skrev ett intyg på att hon har en varaktig funktionsnedsättning relaterat till sin neuropsykiatriska diagnos för att få stöd på universitetet. Läkaren ska ha ifrågasatt patientens diagnos och inte lyssnat på henne. Denne skrev sedan ett intyg som patienten inte blir hjälpt av. Hon känner sig förnedrad och arg att en läkare kan ha så lite kunskap om funktionsnedsättningar.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren, där berörd läkare beklagade att patienten inte var nöjd med besöket. Patienten hade hänvisats till en neuropsykiatrisk mottagning av en annan vårdgivare men valde trots det att söka sig till vårdcentralen för intyget. De skrev att det krävs en specialistläkare inom psykiatrin för att bedöma varaktigheten av den neuropsykiatriska diagnosen och graden av funktionsnedsättning, särskilt i patientens fall då hon inte har haft någon kontakt med psykiatrin sedan flera år tillbaka. Läkaren vid vårdcentralen förklarade för patienten att denne inte kunde skriva intyget men föreslog att skriva ett läkarintyg baserat på hennes tidigare journalanteckningar som bekräftar när och var hon fick diagnosen, vilket patienten tackade ja till. Patienten informerades om att hon behövde vända sig till psykiatrin om hon önskade en ny detaljerad bedömning och erbjöds remiss. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05412</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bryskt bemött på grund av covidsymtom</p> <p>En kvinna som gick till sin vårdcentral med förkylningssymtom upplever att hon blev dåligt bemött när en ur personalen bryskt uppmanade henne att följa med ut ur vårdcentralen. Hon blev tillsagd att hon riskerar andras hälsa genom att gå till vårdcentralen med förkylningssymtom och att patienten borde isolera sig.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen ber den medicinskt ansvarige om ursäkt, målsättningen är givetvis att bemöta alla patienter på ett professionellt och respektfullt sätt. Då vårdcentralen har ställt om till nya rutiner i samband med coronapandemin, har oro uppstått hos personalgruppen. Ledningen har därför börjat med regelbundna morgonmöten, rutiner kring bokning i receptionen har setts över och frekventa uppdateringar skickas fortlöpande ut. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05435</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p> Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Diagnos</p>	<p>Brister i somatisk vård på grund av psykisk ohälsa</p> <p>En kvinna har upplevt sig illa behandlad av läkare vid en vårdcentral. Denna anser att de inte har tagit hennes somatiska besvär på allvar och hon kände sig inte tagen seriöst på grund av hennes bakgrund med psykiska besvär. Trots somatiska fynd har läkarna sagt att de tror att det är psykiskt. En av läkarna ska ha skrivit in i hennes journal att hon lider av hypokondri och satt denna diagnos utan att informera om detta. Kvinnan har inte heller fått hjälp med sjukskrivning. Patienten önskar vård för sina somatiska besvär som också har tagit hårt på hennes mentala hälsa.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att de tackar patienten för synpunkterna. Efter samtal med berörd läkare, genomgång av patientens journal, provtagningar, remisser och remissvar bedömer de att man har handlagt patientens somatiska besvär på ett adekvat sätt. Vidare skrev vårdgivaren att patienten hade tydliga tecken på psykisk ohälsa som framträdande symtom under sina konsultationer med läkare vid mottagningen. Patienten fick därför remiss till psykiatri samt rekommendation att kontakta en psykoterapeut hos deras underleverantör. Vårdgivaren anser att även detta har hanterats rätt av läkarna. Avslutningsvis beklagade vårdgivaren djupt allt obehag patienten har upplevt vid kontakten med vårdcentralen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05463</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p> Resultat</p>	<p>Felaktiga bedömningar ledde till komplikationer</p> <p>En man uppsökte sin vårdcentral på grund av smärta i foten, eftersom han har diabetes och har haft bekymmer med sina fötter tidigare var han oroad. Mannen fick antibiotikabehandling mot en infektion. Vid återbesök skrevs inte mer antibiotika ut och vid ytterligare besök någon vecka senare menade sjuksköterska att det inte fanns några infektionstecken. Några veckor senare hade mannens fot svullnat och han upplevde att han hade en infektion, han hade feber, svårt att gå och svimningskänsla. Vid en akut läkartid på vårdcentralen tittade läkaren kort på foten och sa att han inte hade någon infektion. Dagen därpå uppsökte mannen närakutmottagning och fick akut remiss till akutsjukhus, foten opererades och mannen fick inläggande vård på sjukhuset i sex dagar och därefter sjukskrivning.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att patienten besökt vårdcentralen vid ett antal tillfällen och vad som då skett samt att patienten sedermera behandlades vid ett akutsjukhus. Vårdgivaren genomförde en vårdskadeutredning av händelsen vilken skickades till chefläkare. Förvaltningen har informerat patienten om att det är verksamhetschefen på vårdcentralen som har ansvar för att informera honom om chefläkarens beslut rörande vårdskadeutredningen, om det ska bli en anmälan enligt Lex Maria till IVO. Patienten har efter att tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05518</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p>	<p>Fick ingen vård</p> <p>Patienten led av magsmärter under fyra dagar. Sjukvårdsrådgivningen uppmanade till läkarkontakt och patienten tog sig till närakutmottagning. Provtagning genomfördes. Inget anmärkningsvärt angavs i provsvaren. Patienten åkte hem. Smärtan bestod, hon kunde varken äta eller dricka. Hon kontaktade åter 1177, sjukvårdsrådgivningen, men då besvaren under samtalet tilltog ringde hon efter ambulans och hon transporterades till sjukhus, akutmottagningen. Undersökning genomfördes men hon erhöll hon ingen vård och åkte hem under natten. Smärtan höll i sig.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskade svar från både närakutmottagningen och akutmottagningen vid sjukhuset. Närakuten uppgav i svar att det inte fanns några uppgifter om att patienten besökt närakuten. Patienten vidhöll sin uppfattning att hon sökte vård även vid närakuten. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05523</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande utredning, dokumentation och bemötande</p> <p>En kvinna kontaktade en vårdcentral på grund av besvär vid urinvägarna, hon hade också vid ett tillfälle observerat blod i urinen. Kvinnan fick träffa sjuksköterska och antibiotika skrevs ut. Efter besöket uppmärksammades hon av bekanta på att synligt blod i urinen ska utredas och hon tog därför kontakt med vårdcentralen igen och fick en akutläkartid. Läkaren hon träffade ifrågasatte besöket och kvinnan kände sig illa bemött och otrygg. Läkaren skrev remiss till urolog men ville inte skriva remiss för röntgenundersökning, vilket borde ha ingått i utredningen. Kvinnan menar att personalen bör ha kunskap om och följa så kallade standardiserade vårdförlopp, SVF. Hon har också efteråt hittat felaktiga och osanna anteckningar i sin journal.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som tackade för patientens skrivelse. Vårdgivaren hade ingen annan uppfattning än patienten, läkarna ska ha god kunskap om SVF, dokumentationen i journalen ska vara korrekt och patienter ska bemötas med omtanke och respekt. Vårdgivaren beklagade det bemötande patienten fått, samtal hade förts med aktuell medarbetare om bristande dokumentation, bemötande och handläggning och SVF hade repeterats på gruppnivå vid ett läkarmöte. Vårdgivaren menade att de insatser som nu genomförts avser att minska risken för att liknande situation uppstår framgent. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05552</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Får inte intyg från vårdcentralen</p> <p>Ett barn i förskoleklass har astma och allergier. Föräldrarna har vänt sig till vårdcentralen för att få ett intyg som skolan bett om. Intyget ska innehålla vilka allergier barnet har och information om att någon vuxen på skolan behöver hjälpa barnet med inhalationer när hen har andningsbesvär. Vårdcentralen har vid två tillfällen skrivit felaktiga intyg och fadern har nu väntat i två månader på att få ett nytt intyg. Rektorn på skolan har nu kontaktat föräldrarna att barnet har hög frånvaro från skolan. Detta beror på att vårdcentralen inte skrivit korrekt intyg för att hans barn ska kunna få hjälp med inhalationer vid andningsbesvär.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade det inträffade och att föräldrarna har behövt kontakta mottagningen för samma sak flera gånger. Verksamhetschefen beklagade också att föräldrarna inte fått hennes kontaktuppgifter när de efterfrågat detta, vilket var under all kritik enligt denna. Ärendet hade tagits upp på ett arbetsplatsmöte och diskuterats med berörd läkare. I fortsättningen skulle verksamheten följa riktlinjerna mer regelbundet. Personalen hade också fått information om att verksamhetschefens e-postadress skulle lämnas till patient och anhöriga när det behövdes. Vid önskemål från patient eller anhöriga kommer denna att kontakta dem inom tre arbetsdagar. Verksamhetschefen var tacksam för att ha fått ta emot synpunkterna för att förbättra arbetet och kunna ge en god service och patientsäker vård. Föräldrarna tog emot yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05553</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Ifrågasätter att hemsjukvård avslutats</p> <p>En kvinna ifrågasätter att hennes hemsjukvård har avslutats trots att hon anser att hon har ett stort behov av insatserna.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beskriver att patienten har kända sjukdomstillstånd som förhindrar henne från att besöka vårdcentralen. Patienten har tidigare haft insatser hemsjukvård men har därefter bedömts ej uppfylla de kriterier som krävs för fortsatt hemsjukvård. Enskilda hembesök har efter detta beslut erbjudits. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05740</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Behandling</p> <p>Resultat</p> <p> Resultat</p>	<p>Komplikation efter spiralinsättning</p> <p>En kvinna var till sin barnmorska på barnmorskemottagning på ett återbesök två månader efter förlossningen. Barnmorskan rekommenderade en spiral som preventivmedel vilken sattes in vid besöket. Kvinnan som efter förlossningen drabbades av infektion i livmodern drabbades av ytterligare en infektion efter spiralens insättande.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar patientens lidande. I riktlinjer för spiralinsättning efter förlossning står att lämplig tid är sex-åtta veckor efter förlossningen. En bedömning gjordes att patienten var frisk och återställd men den bedömningen var eventuellt felaktig, att den första infektionen inte var helt utläkt. Detta kommer vårdgivaren att ha i åtanke i framtiden. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05800</p> <p>Kommunikation</p> <p> Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p> Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Kommunikation</p> <p> Delaktig</p>	<p>Läkare fick ett utbrott under rehabiliteringsmöte</p> <p>Efter en längre tids sjukskrivning hade en kvinna ett rehabiliteringsmöte med sin chef, en representant för arbetsgivarens personalavdelning samt den behandlande läkaren på vårdcentralen. Läkaren har under sjukskrivningens gång inte gett förslag om rehabiliteringsaktiviteter utan det är arbetsgivaren som ordnat med samtalsstöd till exempel. När chefen ifrågasatte bristen på planering fick läkaren ett utbrott och skrek högt att om de trodde att de kunde hans jobb bättre än han själv så kunde de sätta sig i hans stol. Läkaren började sedan vifta med händerna på ett hotfullt sätt och skrek att samtliga skulle ut från hans rum. Han avslutade med att skrika "om ni inte är nöjda stick någon annanstans." Kvinnan sa att hon inte orkade mer och lämnade rummet. Representanten för personalavdelningen kontaktade sedan verksamhetschefen och rapporterade händelsen. Rehabiliteringsmötet genomfördes senare tillsammans med en annan läkare från vårdcentralen som kvinnan var mycket nöjd med.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamheten där den behandlande läkaren hade erbjudit kvinnan en remittering till en stressmottagning som hade hjärntrötthetsgrupper, vilket kvinnan och de medföljande inte ville acceptera som lösning. Inte heller remittering till psykolog eller psykiatrisk mottagning tyckte varken kvinnan och hennes medföljande vara lösningen för henne. Läkaren ansåg inte att han blivit arg eller vansinnig. Han hade varit lugn då han försökte övertyga kvinnan och de medföljande att hans lösning med 75% sjukskrivning samt den rehabiliteringslösning som han erbjudit hade varit det bästa för kvinnan. Verksamheten beklagade att kvinnan hade upplevt besöket negativt och bad om ursäkt för att hon hade upplevt sig illa behandlad av läkaren. Detta var inte acceptabelt utan alla patienter ska bemötas med respekt. Med ett nytt rehabiliteringsmöte hoppades mottagningen kunna hjälpa kvinnan till tillfrisknande. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05801</p> <p>Vård och behandling</p> <p> Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p> Information</p>	<p>Bristande utredning och behandling</p> <p>En kvinna fick besked om att man funnit en cysta på bukspottkörteln. Läkaren skrev i ett brev till kvinnan att hon ska remitteras till en röntgenundersökning efter ett halvår. Kvinnan ifrågasätter varför hon inte fått ett telefonsamtal eller kallats till läkare för informationen om cystan och även att åtgärden är en röntgenundersökning om ett halvår.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkom att kvinnan hade gjort en röntgenundersökning där svar erhöles fem dagar senare och efter drygt en månad hade hon gjort ytterligare en röntgenundersökning där svar inkom nästa dag. I svaret uppmanades vårdcentralen skriva en ny remiss för att kvinnan skulle genomgå en ny undersökning om sex månader. Då kvinnan hade haft önskemål om tidigare handläggning skrev vårdcentralen en remiss till ett akutsjukhus där ny röntgenundersökning genomfördes två månader senare med svar om att ingenting elakartat kunde påvisas. Verksamhetschefen kunde förstå att ordvalet i ett av breven från vårdcentralens läkare kunnat formuleras på ett tydligare sätt så att innehållit överensstämde med alla de svar och kontakter som förevarit. Verksamhetschefen avslutade med att hon förstod kvinnans oro och verksamheten hade gjort sitt yttersta för att i ett utredningsskede nå ett så skyndsamt svar som möjligt och var glada över de positiva besked som kunnat lämnas. Kvinnan hälsades välkommen att höra av sig för ytterligare klarhet om hon önskade. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2010-05820</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p> <p>Kommunikation Delaktig</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Bristande smärtlindring och delaktighet</p> <p>En äldre kvinna upplevde en bristande behandling mot smärta av läkaren vid en vårdcentral. Läkaren ordinerar och upprepar att kvinnan ska ta ett visst läkemedel, men det har inte någon effekt vilket hon förklarar för honom. Kvinnan har också besökt fysioterapeut och kiropraktor som informerat om att de inte kan hjälpa henne. Hon menar att läkaren inte svarar på brev från dessa yrkeskategorier utan endast vill avvakta. Kvinnan upplever att läkaren är arrogant och när hon önskar byta läkare har vårdcentralen meddelat att hon inte längre kan vara patient där.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten känt sig illa behandlad av läkaren. Vårdgivaren redogjorde för att patienten fått pröva behandling med olika läkemedel och informerade om att smärta är ett komplext tillstånd som kan vara svårt att behandla. En del läkemedel har exempelvis svåra biverkningar, särskilt för äldre patienter, och är olämpliga att använda. Vid behandling med starka läkemedel löper man också en risk att det uppstår tillväjning och ett slags beroende. Därför är den smärtlindring som finns och den som rekommenderas av experter ofta av annan typ än just läkemedelsbehandling. Patienten var välkommen att höra av sig till vårdcentralen om hon ville ha hjälp med att byta husläkare. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-05985</p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat Resultat</p>	<p>Nekades besök på närakut på grund av hund, fick senare uppsöka akutsjukhus</p> <p>En kvinna som lider av en magsjukdom fick smärta i nedre delen av buken och feber. Vid feber kan kvinnans sjukdom vara livshotande. Hon ringde 1177 som hänvisade henne till närakutmottagning. Kvinnan uppsökte denna men hann inte skaffa hundvakt till sin valp. Hon nekades besök med anledning av att hon hade hunden med sig och fick ett otrevligt bemötande. Kvinnans tillstånd försämrades några timmar senare och efter att ha ringt SOS Alarm fördes hon med ambulans till akutsjukhus där hon blev inlagd och behandlades med antibiotika intravenöst. Kvinnan ifrågasätter bedömningen och bemötandet på närakuten.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som förstod att patienten mådde dåligt och kände sig orolig, men menade att patientens tillstånd inte varit direkt livshotande och krävde omedelbar vård. Hon fick därför en rekommendation att ordna hundvakt och återkomma för ett läkarbesök som hon säkert hade rätt till. Vårdgivaren förklarade att ett djur inte hör hemma på en sjukvårdsinrättning av hygienskäl. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-05988</p> <p>Ekonomi Patientavgifter</p> <p>Kommunikation Information</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Ifrågasätter avgift för uteblivet besök</p> <p>En kvinna har kommit överens med en vårdcentral om att en tidigare remiss skall riktas om till en ny vårdgivare. Kvinnan var av uppfattningen att vårdcentralen skulle se till att besöket hos den ursprungliga vårdgivaren skulle avbokas. Trots detta har kvinnan fått en faktura för ett uteblivet besök. Hon ifrågasätter att vårdcentralen inte avbokade tiden som de hade sagt.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren uppger att sjuksköterska som har varit i kontakt med patienten förnekar att hon skulle ha givit information om att vårdgivaren skulle sköta avbokning av patientens besök. Vårdgivaren beklagar att ett missförstånd har uppstått i frågan men vidhåller att patientavgiften kvarstår. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177 Primärvård V2010-06091</p> <p>Kommunikation Bemötande Kommunikation Information</p>	<p>Känner sig ifrågasatt och kränkt i sin modersroll</p> <p>En kvinna sökte sig till vårdcentralen på grund av olika medvetandebortfall. Kvinnan kände sig ifrågasatt och kränkt i sin modersroll på grund av att läkaren frågade ut henne om hennes barn. Läkaren frågade hur lång tid hon spenderade med sina barn och vad de brukar göra tillsammans.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamheten som förklarade att kvinnan har en komplex sjukdomssituation och träffar regelbundet ett flertal olika specialistläkare. I regel har specialistvården inte den samlade helhetsbilden av patientens besvär och vårdbehov, utan det är primärvårdens ansvar. Läkaren som kvinnan träffade, önskade ta reda om det var något denna hade missat angående kvinnans privata situation som kunde ha betydelse för hennes ohälsa. Att efterhöra detta är rutin för en läkare på vårdcentralen. Avsikten var den bästa, inte att kvinnan skulle känna sig förhörd eller uppleva obehag. Verksamheten beklagade att kvinnan känt sig ifrågasatt, det var djupt olyckligt och inte avsiktligt. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06126</p> <p>Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården</p>	<p>Bristande behandling och uppföljning vid stress</p> <p>En kvinna sökte för flera år sedan hjälp vid en vårdcentral på grund av stressrelaterade besvär. Hon blev insatt på ett läkemedel ett par år senare, utan att denna medicinering följdes upp, och hon har upplevt svårigheter att få besökstid till läkare. Kvinnan skickade egenanmälan till annan vårdgivare och fick på så sätt diagnos. Hon ifrågasätter att vårdcentralens hantering.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beskrev att patienten var väl känd och varit patient hos en läkare i många år. Vårdgivaren redogjorde för att flera försök gjorts att sätta in antidepressiva läkemedel och att patienten remitterats till annan vårdinrättning på grund av hennes psykiska illabefinnande. Det beklagades att patienten upplever att hon inte fått någon hjälp, men läkaren menade att han har gjort så gott han kunnat vilket framgick i ett stort antal journalanteckningar. Det fanns alltid möjlighet till akuta tider eller att träffa en kollega till husläkaren. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06193</p> <p>Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Får ej smärtstillande medicin utskriven</p> <p>En kvinna som under lång tid har lidit av svår smärta i ryggen har nekats att få smärtstillande medicin utskriven från sin vårdcentral. Enligt kvinnan har läkare på vårdcentralen meddelat att de inte skriver ut den typen av medicin som kvinnan tidigare har fått. Vidare ifrågasätter kvinnan en formulering i journalen där läkare har skrivit att hon tidigare har överdoserat medicin.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren påpekar att de inte har skrivit att patienten har överdoserat någon medicin, det har dock noterats att patienten har höga doser av narkotikaklassade mediciner förskrivna och att de då föreligger en risk för beroende. Vidare beskriver vårdgivaren att patienten inte har varit på besök hos dem på över ett år och inte fullföljt rehabilitering på en smärtklinik vilket ytterligare komplicerar förskrivning av smärtstillande medicin. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06208</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Fördröjd diagnos hos barn</p> <p>Ett litet barn som ramlat vid lek ute visade tecken på smärta. Tillsammans med förälder sökte de närsjukmottagning där läkaren konstaterade att barnet inte hade fått hjärnskakning och att ingen fraktur hittades. Barnet skickades hem. Vid fortsatt smärta försökte förälder lokalisera var smärtan kom ifrån och efter ytterligare två dagar sökte de vård igen där en fraktur på nyckelbenet konstaterades. Ombudet anser att frakturen på nyckelbenet borde ha upptäckts vid första besöket och att den fördröjda diagnosen ledde till onödigt lidande för barnet.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar den fördröjda diagnosen och de besvär som den fördröjda diagnosen orsakat. En fraktur i nyckelbenet bör alltid misstänkas hos ett barn som fallit och en specifik undersökning bör alltid göras om en smärtreaktion vid rörelse av arm noteras. Läkaren beskrev att barnet kunde röra båda armarna utan tydlig smärtreaktion vilket har tolkats som att ingen fraktur fanns. Bedömning är att en mer specifik undersökning av nyckelbenet borde ha gjorts för att utesluta eller bekräfta misstanke om nyckelbensfraktur. Återkoppling till berörd vårdpersonal är gjord vilken också beklagar det inträffade. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06211</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Fick faktura för uteblivet besök trots avbokning</p> <p>En man avbokade sitt besök inom primärvården via telefon två dagar innan besöket men fick ändå en faktura för uteblivet besök.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från kliniken beklagar verksamhetschefen att patienten upplevde sig felaktigt debiterad. Då det är viktigt med gott bemötande och förståelse för de patienter som kliniken möter, kommer fakturan att makuleras. Mottagningen kommer framöver införa ett automatiskt samtalsbokningssystem så att framtida problem av detta slag kan undvikas. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06259</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Får inte hjälp att komma till en specialistmottagning</p> <p>En man har under en lång tid varit sjukskriven med smärta och svullnad i sina fingrar. Under denna tid har mannen vid upprepade tillfällen önskat att läkare på en vårdcentral ska hjälpa honom med remiss till en specialist vilket inte har skett. Mannen ifrågasätter detta.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beskriver att åtskilliga remisser har skickats gällande patienten. Remiss har skickats till specialist inom reumatologi som avslagits vid två tillfällen. Ansvarig läkare har därefter kontaktat mottagningen per telefon och därefter skickat ytterligare en remiss varpå patienten blev omhändertagen. Vårdgivaren beskriver att samtal har förts med patienten kring detta där skeendet har förklarats. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06299</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Försämrad såromläggning på vårdcentral</p> <p>En man med bensår fick sitt sår omlagt av en sjuksköterska på vårdcentralen. Såret förbättrades. Då sjuksköterskan slutade blev såret omlagt av olika sjuksköterskor som lade om såret på olika sätt och inte enligt sjukhusets rekommendationer. Såret har försämrats.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten inte känner sig nöjd och trygg med omhändertagandet på vårdcentralen samt att de bröstigt i kontinuitet av personal vilket beror på den pågående pandemin. Gällande rekommendationer från sjukhusets specialistcenter gällande såromläggning så är det rekommendationer som kan behöva ändras utifrån sårläkningsförloppet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177 Primärvård V2010-06309</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Blev otrevligt bemött på vårdcentralen</p> <p>En man som ville undersöka sig för sina födelsemärken blev mycket otrevligt bemött först av en sjuksköterska och sedan av en läkare vid en vårdcentral. Sjuksköterskan undrade vad han gjorde där utan att uppdatera sig genom att läsa på sin skärm på datorn. Läkaren stod med korslagda armar och lät ilsken.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren beklagat det inträffade. Man är glad att patienten har skrivit sina synpunkter och tar hans kritik till sig för att utveckla verksamheten. Utifrån patientens upplevelse har vårdcentralen en del att göra när det gäller att förbättra bemötandet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06318</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Fel kroppsdel i journalens diagnoslista</p> <p>En äldre kvinna hade synpunkter på felaktigheter i journalen från hennes besök vid en närakut. Felaktigheterna handlar om diagnos och i vilken kroppsdel kvinnan drabbats av besvär, i journalen står det underarm trots att det handlade om en vad. Hon menar att sådana felaktigheter i journalen kan få katastrofala följder.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som noterade att den felaktiga diagnosen om smärta i arm fanns registrerad i diagnoslistan, detta korrigerades. Vårdgivaren menade att en annan diagnos som skrivits var korrekt men onödigt ospecifik. Journalanteckningarna och konsultationsremiss till ultraljudsundersökning beskrev dock besvären korrekt. Vårdgivaren kommenterade också en annan diagnos som patienten hade synpunkter på, tackade för att patienten meddelat dem och beklagade de olägenheter hon haft. Patientens har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06380</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Fick inte svar på röntgenundersökning från vårdcentral</p> <p>En man remitterades av sin vårdcentral för en röntgenundersökning. Ett halvår senare har han fortfarande inte fått svar på vad röntgen visade och inget svar syns i journalen.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som förklarade att patienten varit på röntgenundersökning och att svaret vidimerats av en läkare som tyvärr inte meddelade svaret till patienten, vilket var överenskommet med den läkare som skrev remissen. Det blev dessvärre ett avsteg från rutinerna. Vårdgivaren beklagade att patienten fått gå så länge utan återkoppling från vårdcentralen och var tacksam över att han tagit sig tid att informera om händelsen. Vårdgivaren har patientsäkerhet som en stående punkt på sina arbetsplatsmöten där händelser likt denna tas upp. I samma forum avhandlas även förbättringsförslag, vårdgivaren tackade patienten för de förslag han framfört. Patientens har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06404</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Ifrågasätter utebliven behandling på vårdcentral</p> <p>En man ifrågasätter tillgängligheten på en vårdcentral. Mannen uppger att han nekades vård då han hade en svår matförgiftning.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beskriver att patienten har haft många besök på vårdcentralen under senaste året och ingen somatisk sjukdom har kunnat bekräftas i samband med utredning. Vårdgivaren beskriver att det finns misstanke om psykosjukdom. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06406</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Lång väntetid och dåligt bemötande</p> <p>En man som vände sig till en närakutmottagning för undersökning av sitt minderåriga barn, har synpunkter på lång väntetid samt dåligt bemötande av en sjuksköterska. Sjuksköterskan som stod bakom ett glasfönster reagerade inte när familjen knackade på. Efter 45 minuter kom hon och mycket otrevligt sa att han skulle backa. Sedan hänvisade hon familjen till att vända sig till en annan mottagning.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inkommit från vårdgivaren som beskriver att mottagningen hade tagit fram nya rutiner på grund av nuvarande pandemi. Detta arbetssätt kunde innebära orimligt långa väntetider vilket vårdgivaren beklagar. Nu har rutinerna reviderats vilket säkerställer både effektivt förhindrande av smitta men också vanligtvis kortare väntetider utomhus.</p> <p>Efter att ombudet har tagit del av yttrandet framför han att ärendet kan avslutas men att han inte är nöjd med svaret. Han ber Patientnämnden framföra att den viktigaste frågan för honom är att vårdgivaren måste arbeta med förbättring av personalens bemötande så att patienterna inte riskerar att uppleva sig kränkta. När det gäller barn med funktionsnedsättning är detta särskilt viktigt.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06442</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Problem efter misslyckad läkemedelsbehandling</p> <p>En kvinna skulle få en intravenös läkemedelsbehandling vid en vårdcentral på grund av järnbrist. Vid det första försöket lyckades sjuksköterskan inte sätta den perifera venkateter i armen som behövdes för att kvinnan skulle kunna få läkemedlet och hon fick därför gå hem igen. Vid det andra försöket, någon vecka senare, sattes venkatetern felaktigt vilket innebar att läkemedlet gick in under huden istället för i blodådern. Kvinnan har därför fått mörka fläckar under en stor del av underarmen och delar av överarmen.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren. Verksamhetschefen informerade om att han varit i kontakt med patienten angående komplikationen. Han beskrev vidare att patienten varit hos en av distriktssköterskorna för att få ordinerad infusionsbehandling, den perifera venkatetern hamnade utanför blodkärlet och resultatet av detta blev en missfärgning av huden. Han rekommenderade patienten att ta kontakt med Löf. De bruna fläckarna brukar ha ett gott förlopp på lång sikt och brukar försvinna inom ett år. Verksamhetschefen kunde bara beklaga det inträffade, som inte är en helt ovanlig komplikation till den här sortens infusioner. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon tycker att svaret är korrekt och att hon anser att hon fått stort stöd av verksamhetschefen, men att hon är oroad över fläckarna och att de inte försvinner. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06505</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Avvisad, får ej behandling</p> <p>Patienten genomgick behandling mot cancersjukdom. Därvid kom hon att tappa hår. Vårdgivaren som genomförde operationen vid sjukhus hänvisade patienten till primärvården när det gäller åtgärder angående hårförlusten. Vid primärvården blev patienten avvisad. Vårdcentralen som avvisade henne försummade även att föra journalanteckningar, enligt patienten.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med patienten för att få samtycke till fortsatt handläggning i enlighet med förvaltningens rutiner för handläggning. Patienten har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2011-06518</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Fick inte information</p> <p>Patienten genomgick undersökning med röntgen. Hon eftersökte resultatet men personal vid vårdcentralen uppgav att ansvarig läkare skulle höra av sig inom en vecka. Personalen som gav denna information uppgav att han/hon själv var förhindrad att ge information om undersökningsresultatet.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren, som tillfälligt tjänstgjorde vid verksamheten, inte har följt gällande riktlinjer som anger att röntgensvar ska delges patienten i samband med att svaret vidimeras i journalen, läkaren gav av okänd anledning inte information till patienten om röntgensvaret. Annan personal än läkare var enligt gällande riktlinjer förhindrade att ge information om röntgensvaret. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06523</p> <p>Vård och behandling Behandling</p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Obehaglig behandling utan bedövning</p> <p>Patienten upptäckte ett märke på huden som han bedömde vara en förändring av födelsemärke. Han bokade tid hos läkare vid vårdcentralen. Läkaren påstod att det var en värta. Läkaren bestämde sig för att försöka ta bort den och påbörjade en obehaglig behandling. Patientens började känna av illamående och svimmade.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare ska ta lärdom av händelsen. Händelsen har även diskuterats i arbetsgruppen i lärande syfte. I svaret beklagades att patienten blivit utsatt. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06543</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p> <p>Kommunikation Information</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Bristande behandling</p> <p>En kvinna har haft illamående och buksmärtor under en längre tid. Från vårdcentralen remitterades hon till en undersökning som visade att hon haft en magsårsbakterie som kan behandlas med antibiotika. Trots detta har hon inte fått någon antibiotikabehandling. Det tycker kvinnan är anmärkningsvärt då hon menar att det finns ett samband mellan magsårsbakterien och cancer i tarmen, vilket hennes syster haft.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som svarade att syftet med undersökningen hade varit att se om kvinnan hade en pågående infektion med magsårsbakterien eller inte. Undersökningen kunde inte påvisa någon bakteriell infektion. Då antibiotika enbart behandlar bakterier fanns ingen medicinsk anledning att ge kvinnan antibiotika i detta fall. Då kvinnan inte var nöjd med bedömningen skrevs en remiss till en specialistläkare för utlåtande. Även specialistläkaren bedömde att de symtom och de fynd som gjordes inte skulle behandlas med antibiotika. Kvinnan uppvisade antikroppar som var ett tecken på tidigare genomgången infektion. Trots att kvinnan menade att hon hade goda skäl att få antibiotika var det inte medicinskt korrekt att skriva ut antibiotika om det fanns någon bakterieinfektion. Verksamhetschefen hade också ringt till kvinnan och informerat om att hon har möjlighet att på egen hand söka en ny bedömning på annan mottagning eftersom hon inte var nöjd med vårdcentralens bedömning. Kvinnan inkom med ett genmäle som skickades för verksamhetens kännedom. Kvinnan har haft problemen i över tre år och ansåg att hon inte kommit till tals och fått vara delaktig i samband med bedömning och beslut om åtgärd. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06573</p> <p>Resultat Resultat</p> <p>Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan</p>	<p>Närakutmottagning missade att två nerver var av</p> <p>Ett barn skadade sig och fick en skärskada i handen. Såret syddes ihop på närakutmottagning. Stygnen togs bort. Därefter har han inte haft någon känsel i ett finger och han har inte kunnat röra fingret. Vid återbesök fick de veta att troligtvis var två nerver av. Ingen uppföljning eller remittering har skett.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare framkommer att inga statusfynd, som talade för en djupare sårskada, framkom under besöket. Läkaren menar att hon ändå borde ha informerat familjen om att söka igen de närmaste dagarna om fingret inte kändes bra. Detta beklagas, samt den konsekvens som blev med fördröjning av behandling av den sen- och nervskada som fanns, vilket hon är mycket ledsen för. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06620</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>Brister i bemötandet hos husläkare</p> <p>En kvinna fick information från husläkaren att hennes problem med fötter och tår hängde samman med hennes övervikt. Efter möte hos ortoped fick hon information om att detta inte hängde ihop, men då hon läste husläkarens journal såg hon att det fanns noterat där. Hon ifrågasätter bedömning, rådgivning och journaldokumentation.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten uppfattat en anklagande ton i läkarens information. Patientansvarig läkare beklagade detta, det var inte hennes mening. Möjligheten att få hjälp från vårdcentralen med viktnedgång finns. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06634</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Vårdcentral förnyar ej recept</p> <p>En man önskade få sin blodtryckssänkande medicin förnyad via en vårdcentral. Enligt vårdcentralen måste detta ske genom en specialiserad hjärtklinik vilket mannen ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att receptet inte förnyades. Vårdgivaren uppger att någon form av missförstånd måste ha uppstått eftersom de vanligtvis kan förskriva den sortens medicin. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06650</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Bristande uppföljning hos husläkaren</p> <p>En kvinna framför synpunkter på husläkarens vård avseende hennes far. Bristfällig uppföljning av vitamin-brist ledde till akut inläggning på sjukhus vilket hade kunnat förebyggas.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades händelsen, undersökningar som kunde ha hjälpt till i diagnostisering har tyvärr ställts in med anledning av coronapandemin. Vanlig blodprovstagning visades slutligen låga värden och då sändes patienten till akutmottagningen omgående. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06672</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Nonchalant bemött vid akutbesök</p> <p>En kvinna fick en brännskada på handen och uppmanades av läkare vid digitalt besök att få en remiss till handkirurg. Vid förfrågan till sjukvårdsrådgivningen fick kvinnan rådet att söka en närakut. Läkaren där ville inte skriva någon remiss och han menade att sårskadan inte var så allvarlig.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs information om svårigheterna att bedöma allvarlighetsgraden av brännskada digitalt. En manuell undersökning är nödvändig för att bedöma hur blodcirkulationen fungerar, patientansvarig läkare beklagade om anmälaren upplevt smärta vid hanteringen. Någon remiss till handkirurg var inte nödvändig och skrevs inte. Patienten är inte nöjd med svaret, men då hon inte återkommit med detaljerade synpunkter eller genmäle avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06692</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Lång väntan på influensavaccination</p> <p>En man nekades vaccin mot influensa på grund av överbelastning på en vårdcentral. Det fanns inga tillgängliga tider inom överskådlig tid. Han undrar varför vårdcentralen inte kan samarbeta med andra aktörer för att jämna ut toppar.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren beklagat att alla tider i november varit upptagna när patienten ringt. I år har mottagningen haft nästan tre gånger fler personer som vaccinerat sig i jämförelse med samma månad förra året. Mottagningen har varit tvungen att prioritera riskgruppen. Vaccinationsperioden pågår till februari nästa år och redan nu finns det vaccinations tider i december. Mottagningen brukar informera patienter om sina samarbetsparter som är andra vårdcentraler, privata vårdgivare samt apoteket. Ett genmäle har inkommit där patienten framför sin kritik mot vårdcentralen som trots att patienten tillhörde riskgruppen för covid-19, vägrades han vaccination. Han anser att vårdcentralens servicebenägenhet är under all kritik. Denna problematik finns hos ledningen som även har genomsyrat kulturen hos en del av personalen på vårdcentralen. Patienten anser vidare att vårdcentralen borde ha informerat honom med namn och telefonnummer om vilka deras samarbetspartner var vilket inte skett. Han anser att ansvarig chef borde ha bett om ursäkt. Kommer överens med patienten att hans synpunkter enbart för kännedom delges vårdgivaren i samband med avslutsbrev.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06709</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Husläkaren brast i uppföljning</p> <p>En kvinna med flera kroniska sjukdomar uppmanades av husläkaren att skära ner på läkemedel mot depression utan någon fördjupad utredning av hennes problematik. Hon önskar stöd och uppföljning från husläkarens sida, men detta har uteblivit.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att något stöd för att läkaren uppmanat patienten att sänka dosen för läkemedel mot depression inte funnits vid granskning av journaldokumentation. Sänkt dos har noterats, men detta synes ha skett på patientens eget initiativ. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06741</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Ifrågasätter organisering av tidsbokning på vårdcentral</p> <p>En kvinna ifrågasätter att en vårdcentral har infört ett system där hennes sjukdomsbild ska rondas av personalen på vårdcentralen innan hon får en tid. Anser att hon borde få en tid direkt.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att patienten fick vänta länge för att få en tid. Vårdgivaren beskriver att detta delvis berodde på att patienten hade specifika önskemål kring vilket läkare hon ville träffa. Vidare beskrivs att systemet med rondning av patienter har införts för att öka patientsäkerheten då alla patienter får en sammanvägd bedömning av läkare och sjuksköterska. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177 Primärvård V2011-06746</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation Delaktig</p> <p>Tillgänglighet Väntetider i vården</p>	<p>Bristande utredning och delaktighet</p> <p>En kvinna som sökte vård vid en vårdcentral på grund av värk i kroppen och svårigheter att gå upplevde brister i hanteringen och handläggningen av hennes besvär. Hon menar att hon blivit nonchalant behandlad med bristande utredning och att hon behövde stå på sig för att prover skulle tas och remiss för röntgenundersökning skickas. Hon tycker inte att läkaren lyssnade på henne, att hon fick tjata sig till besök och har synpunkter på att det dröjde innan hon fick provsvar.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevde att hon blivit nonchalant bemött och upplevde att hon fått tjata sig till utredning. Berörd läkare hade fått återkopplingen att patienten inte kände sig nöjd. Vårdgivaren menade att vid ett patientmöte är det de uppgifter som kommer fram i samtalet mellan patient och läkare som ligger till grund för fortsatt utredning och behandling. Som patienten är det viktigt att de egna synpunkterna tas emot väl av läkaren eftersom patientens delaktighet är viktigt, det är dock läkarens medicinska bedömning som avgör. Det hade blivit en viss fördröjning i återkoppling av provsvar vilket beklagades, samtidigt trodde vårdgivaren inte att det skulle ha kunnat påskynda utredningen ytterligare i avsevärd grad då blodprover måste följas en viss tid för att kunna se eventuella förändringar i dem. Patientens förbättringsförslag togs tacksamt emot och kommenterades. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06847</p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Olämplig undersökning</p> <p>En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte visste vad hennes diagnos innebar. Läkaren har också uttalat sig samt undersökt henne på ett olämpligt sätt. Läkaren lär ha sagt att kvinnan inte var tjock samt var hård och klumpig vid undersökningen. Hon önskar att patienter vid bokning får en individuell anpassad läkare som är lämplig utifrån patientens besvär.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren beklagar det patienten varit med om, samt tackar henne för de inkomna synpunkterna som kommer att leda till vårdgivarens utveckling. Mottagningen har ett bokningssystem via 1177 där patienten får välja vilken läkare man önskar. Tyvärr har detta system inte fungerat senaste tiden på grund av den rådande pandemin. Patienten behandlas för närvarande av psykolog och dietist. Läkaren utförde en hel del olika undersökningar och tittade på nätet för att se om det fanns något sätt att minska patientens magsäck utan kirurgi. Allt gjordes för att hjälpa patienten. Man har beklagat patientens upplevelse. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06885</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Ifrågasätter läkares språkkunskaper</p> <p>En man ifrågasätter att en läkare på en vårdcentral inte kunde tala bra svenska.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att ombudet och patienten inte var nöjda med besöket. Vårdgivaren beskriver att alla läkare med utländsk bakgrund genomgår ett kunskapsprov och därefter anses ha tillräckliga språkkunskaper enligt socialstyrelsen. Vidare anser inte vårdgivaren att aktuell läkare har bristfälliga språkkunskaper. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06911</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Uteblivet brev från läkare</p> <p>En kvinna har läst i sin journal att en läkare har skickat ett brev till henne. Trots detta har inte kvinnan fått något brev.</p> <p>Åtgärd: Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>1177 Primärvård V2011-06950</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Bristande undersökning vid armbågsbesvär</p> <p>En kvinna med smärtande arm och hand sökte husläkaren. Hon var förkyld och hostade och läkaren gjorde en snabb och summarisk undersökning av axeln. Han gav lugnande besked och ville inte sjukskriva henne. Hon stod på sig och sökte sedan upp annan läkare och sjukgymnast. Hon fick förlängd sjukskrivning och behandling. Hon är besviken över den första läkarens bristande undersökning, hade han ställt korrekt diagnos hade hon fått behandling tidigare.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av brister i undersökning och diagnostik. Den manuella undersökningen som genomfördes vid det första besöket gav ingen säker diagnos, rutinen på mottagningen är alltid att sjukskriva under en kortare period initialt för att sedan förlänga om det krävs. Vid senare läkarbesök hade patienten utvecklat en tennisarm, diagnosen var tydlig vid det tillfället. Patienten hade synpunkter på svaret, men då hon inte återkommit med genmäle inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06980</p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p> <p>Kommunikation Delaktig</p>	<p>Bristande lyhördhet, empati och intyg</p> <p>En kvinna ansåg att en läkare vid en vårdcentral brast i bemötande och kommunikation. Hon menar bland annat att läkaren saknade lyhördhet och empati och motarbetade henne. Enligt kvinnan har läkaren angett i sjukintyg att hon beordrat honom att skriva vissa saker. Ett möte har hållits på vårdcentralen angående situationen och kvinnan blev vid detta utlovad skriftlig återkoppling av verksamhetschefen, hon har dock inte fått någon sådan.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten inte fått någon återkoppling från chefen. Anledningen till det var att det varit mycket att göra på grund av pandemin. De problem som patienten beskrev att hon hade i kontakten med läkaren var oacceptabla. Chefen hade haft ett allvarligt samtal med honom och avsåg att ge honom en skriftlig varning. Denna varning vägrade läkaren dock att ta emot och valde istället att säga upp sig. Vårdgivaren hoppades att patienten skulle känna att samarbetet med en ny husläkare fungerar bättre. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06986</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Bristande utredning och bemötande i primärvården</p> <p>En man som är elektriker sökte husläkaren då han hade kraftiga ryggbesvär. Han remitterades vidare till naprapat och fysioterapeut som varit till god hjälp, men han behövde hjälp av husläkaren med sjukintyg och sökte åter. Han blev otrevligt bemött, fick ingen vidare utredning och fick ingen sjukskrivning. Han är besviken över kontakten med husläkaren, hans ryggproblem gör att det är svårt att fortsätta arbetet som elektriker.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att mannen upplevde sig nonchalant bemött. Orsaken till mannens ryggbesvär var ursprungligen en arbetsskada och husläkaren bad mannen kontakta sin företagshälsovård för översyn av arbetsplats och arbetsuppgifter. Men sjukskrivning har genomförts enligt mannens önskemål och remiss för röntgenundersökning har sänts. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07014</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Otillräcklig utredning av besvär ledde till svårt tillstånd</p> <p>En man hade smärtor och besvär vid urinering och uppsökte vårdcentral, det visade sig att han hade blod i urinen. Mannen genomgick bland annat ultraljudsundersökning där resultatet var utan anmärkning, men han remitterades inte till specialist, vilket han informerats om att skulle ske. Han fick heller ingen behandling och när besvären kvarstod fick han höra att han inte behövde oroa sig över lite blod. Tre år senare har han diagnostiserats med kronisk njursvikt och har fått veta att det finns en ärrömvandling, vilket tyder på att inflammation varit igång under flera år. Han känner sig orättvist och slarvigt behandlad.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten fått vänta länge på sin behandling och att han kände att det var slarvigt skött. Vårdgivaren hade gått igenom journaluppgifter och diskuterat handläggningen, remiss hade skrivits till urolog med ett svar att urologen inte skulle ta emot patienten utan hänvisade till att han borde utredas av njurmedicin, detta hade tyvärr inte blivit gjort vilket vårdgivaren bara kunde beklaga. Eftersom vårdgivaren strävar efter att hålla en hög kvalitet, bland annat i sin medicinska journalföring, hade ärendet lyfts i gruppen som arbetar med ständiga förbättringar. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han kontaktat Lof, landstingens ömsesidiga försäkringsbolag, och eventuellt kommer att höra av sig till IVO. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07121</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Läkaren skriver inte ut recept till barn som utlovat</p> <p>Ett barn i tonåren skulle av läkare på vårdcentral få en behandling utskriver på recept. När ombudet gick till apoteket fanns ingen salva. Ombudet tog kontakt med receptionen på vårdcentralen som skulle prata med läkaren men vid besök på apoteket fanns inte heller nu något att hämta ut. Barnet har besvär.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som har försökt att nå ombudet via telefon utan att lyckas. En ursäkt framförs för att läkaren missade att skriva recept. Familjen är välkomna att höra av sig så att recept kan skrivas om det fortfarande behövs. Ombudet har tagit del av yttrandet och framför att läkaren glömde att skriva recept vid flera tillfällen. I samråd med ombudet kan ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07150</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Fick inte hjälp att beställa hemtest för covid-19 av vårdcentral</p> <p>En kvinna ringde en vårdcentral för att få hjälp att boka ett hemtest för covid-19. Enligt kvinnan sa personal på vårdcentralen att hon skulle åka till dem för att bli testad vilket kvinnan ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beskriver att de har möjlighet att tilldela patienter en beställningsnyckel som kan användas för att beställa test på Alltid öppet. Vidare beskrivs att vårdgivaren inte har möjlighet att provta sjuka personer i hemmet om de inte tillhör hemsjukvården. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört att hon inte fått någon beställningskod då hon var i kontakt med vårdcentralen. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07153</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Argt och otrevligt bemötande från läkare</p> <p>En kvinna fick ett argt och otrevligt telefonsamtal från en läkare vid en vårdcentral. Läkarens budskap var att han inte kunde hjälpa henne och att hon är frisk nog att arbeta. Kvinnan som varit sjuk i flera år och utreds för ME kollapsade av det aggressiva och negativa samtalet, hon blev sängliggande en hel vecka med ångest och depression efteråt. Hon ifrågasätter att en läkare som inte känner sin patient behandlar henne på detta sätt och ringer istället för att boka in en besökstid.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade den negativa upplevelsen och menade att det självklart inte är okej att patienten upplevde att hon blev utskäld och ifrågasatt under samtalet. Det är alltid viktigt att bli lyssnad på och tagen på allvar. Vårdgivaren var tacksam över att patienten tagit sig tid att påpeka det inträffade så att situationen kunde tas upp med vederbörliga läkare och rutinerna ses över för en ständig förbättring av dessa. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2012-07196</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>Bristfälligt undersökt på närakut</p> <p>En kvinna fick kraftig smärta i knäna och ambulans förde henne till närakut. Där blev hon bristfälligt undersökt och nonchalant bemött. Hon fick varken en ordentlig undersökning, kryckkäppar eller smärtlindring och hennes dotter och son är besvikna över omhändertagandet.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten och hennes närstående upplevt bristfälligt och respektlöst bemötande. Händelsen har återkopplats till den patientansvarige läkaren. Vid undersökning av knät framkom att besvären orsakats av tidigare kända artrosförändringar och remiss skrevs till vårdcentralen för vidare utredning. Patienten fick recept på starkare smärtlindrande läkemedel och kryckkäppar innan hon lämnade närakuten. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07210</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristfälligt undersökt på närakut</p> <p>En kvinna besökte en närakut då hon hade smärta i ryggen. Läkaren ville inte undersöka henne, han erbjöd starkare läkemedel och bemötte henne på ett otrevligt sätt när hon ville bli undersökt. Hon blev avisad av läkaren som hänvisade henne till en annan läkare på mottagningen. Den nye läkaren gjorde en noggrann undersökning och hon fick behandling för sina besvär.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades bemötandet från läkare och sjuksköterska på mottagningen. Båda två har fått ta del av anmälan och är ledsna över hur patienten upplevt deras brist på respekt och värdigt bemötande. Patienten är nöjd med svaret, ärendet avslutas på förvaltningen.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07308</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>Bristfällig undersökning av fot</p> <p>En kvinna vaknade med intensiv smärta i foten och bokade tid hos sin husläkare. Inget anmärkningsvärt noterades vid undersökningen, hon fick smärtlindrande medicin och rekommenderades träning hos fysioterapeut. Inget hjälpte och hon efterfrågade remiss till ortoped, men husläkaren ville avvakta. Kvinnan tog då själv kontakt med en ortoped och när hon senare utvecklade en plattfothet tvingades hon genomgå en operation. Hon är besviken över att husläkaren inte var snabbare i sin hantering.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs information om att den medicinska handläggningen varit korrekt utifrån de symtom som patienten hade vid besöken hos husläkaren. Patienten lämnar synpunkter att bifoga avslutsskrivelsen, hon önskar att husläkarna får bättre kompetens. Ärendet avslutas därmed.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07404</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Vill byta sjuksköterska på barnvårdscentralen</p> <p>Ett litet barn går på barnvårdscentralen för kontroll tillsammans med sina föräldrar. Ombudet beskriver att familjen önskar byta sjuksköterska då de upplever brister i bemötandet mot familjen.</p> <p>Åtgärd: Då ombudet inte återkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07425</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Brister i bemötande och iakttagelse av sekretess</p> <p>Patienten kände av smärtor i ryggen. Efter fyra dagar med ihållande värk ringde han sjukvårdsrådgivningen och hänvisades till närakut. Efter ytterligare dagar tog han ånyo kontakt och uppmanad att söka sig till närakut. Han körde bil 10 mil för att besöka mottagningen. Väl framme upplevde han att personalen var ovillig att träffa honom. Men senare fattade personalen beslut om provtagning. Då provsvaren inte var avvikande uppmanade personalen patienten att vila i hemmet. Sekretessen brast då personal lämnade uppgifter om honom i väntrummet inför flera andra patienter som väntade.</p> <p>Åtgärd: Patienten har varit i kontakt med vårdgivaren och fått förklaringar till händelsen och en ursäkt. Han är nöjd med det och vill att ärendet avslutas utan vidare handläggning.</p>

<p>1177 Primärvård V2012-07437</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos</p>	<p>Dåligt bemötande, får inte läkemedel eller byta vårdcentral</p> <p>En kvinna blev dåligt bemött av läkaren på vårdcentralen. Patienten har kvar en gammal diagnos och får inte den medicin hon behöver för sin sömn. Läkaren har blockerat henne så hon inte kan byta till annan vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Då ombudet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet. Ombudet har fått hem blankett, fullmaktsblankett, svarskuvert och information, men inte inkommit med dem. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07452</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Ifrågasätter bemötande på vårdcentral</p> <p>En äldre kvinna förskrevs fel läkemedel från en vårdcentral. När kvinnan sedan påpekade detta för personal på vårdcentralen upplevde hon att personalen bemötte henne nedsättande. Bland annat sa personal att hon borde ha bättre framförhållning med sin medicin. Ombudet ifrågasätter detta.</p> <p>Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07453</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling</p>	<p>Fel diagnos ställdes, missvisande journalanteckningar</p> <p>Läkare vid vårdcentralen ställde fel diagnos. Enligt patienten påverkades läkaren av en missvisande journalanteckning som upprättats vid psykiatrisk mottagning. Läkaren underlät att undersöka patientens ben som skadats vid en olycka i skidbacken. Senare konstaterade annan vårdgivare att patientens korsband var skadat.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren och patienten i sin kontakt diskuterat journalanteckningen som berör den psykiatriska sfären, bland annat möjligheten att i journalen förtydliga att denna journalanteckning berörde ett tidigare problem. Patienten tog del av svaret och hoppades bli tagen på allvar i fortsättningen. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07457</p> <p>Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Lång väntetid på remissvar</p> <p>En kvinna har blivit remitterad till en underleverantör till en vårdcentral som arbetar med psykisk ohälsa. Remissen skickades för flera månader sedan men inget remissvar har inkommit.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten inte önskar vidare handläggning avslutas ärendet hos förvaltningen.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07481</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling</p>	<p>Nekad remiss till medicinsk fotvård</p> <p>En kvinna med flera kroniska diagnoser nekades remiss till medicinsk fotvård från sin husläkare, hon ifrågasätter beslutet då hon har stora besvär.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har inga kontaktuppgifter till patienten och då hon inte återkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07585</p> <p>Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig</p>	<p>Vägran att upprätta intyg, bristfälligt bemötande</p> <p>Ombudet ringde läkare vid vårdcentral för att ge information om behovet av upprättat sjukintyg för vännens räkning. Läkaren ville inte lyssna och bad ombudet att vara tyst.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare enligt egen uppfattning inte skulle uttrycka sig på det sätt som anges i skrivelsen av ombudet, att missförstånd om situationen måste ha uppstått. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07624</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Ingen återkoppling från barnavårdscentralen</p> <p>En man kontaktade vårdcentralen på grund av att hans son var sjuk med feber och utslag på kroppen. Personalen i receptionen lovade att en sjuksköterska från barnavårdscentralen skulle ringa tillbaka till mannen, men ingen ringde. Då kontaktade mannen barnavårdscentralen på nytt och nu lovade personalen att sjuksköterskan skulle ringa tillbaka efter fem minuter, vilket hon inte heller gjorde.</p> <p>Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han önskar inte begära in något yttrande utan endast registrera ärendet för vårdens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07639</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ifrågasätter bemötande av läkare</p> <p>En man ifrågasätter bemötandet av en läkare som inte gav honom smärtstillande medicin vid ett smärtsamt ingrepp.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter patientens synpunkter. Vårdgivaren beskriver att det är vanligt att läkare enligt överenskommelse med patienten väljer att genomföra bedömningen utan bedövning. Aktuell läkare ber om ursäkt och uppger att det inte var hans mening att bagatellisera smärtan som patienten upplevde. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört att han är nöjd med det. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07651</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande kommunikation och bemötande</p> <p>En kvinna är gravid och lider av svåra kräkningar. Hennes barnmorska bokade en tid hos en läkare. Kvinnan uppgav för läkaren att hon mår så dåligt att hon till och med hade funderat på att göra en abort. Kvinnan bad läkaren att skriva sjukintyget efter två veckor, men det lyssnade inte läkaren till utan hon sa bara att "jag sjukskriver från och med idag". När kvinnan frågade hur länge sjukskrivningen skulle vara sa läkaren en månad. Kvinnan förklarade att i samband med hennes tidigare graviditeter hade hon fått sjukskrivning till förlossningen varpå läkaren svarade "här är det jag som är läkare och bestämmer." När kvinnan skulle vägas frågade hon läkaren var vågen stod. Läkaren svarade då kort att hon kunde gå och fråga personalen i receptionen. Kvinnan bad sedan om att få ta blodprover, det ansåg läkaren inte att hon behövde. Kvinnan tyckte att läkaren brast i kommunikation och bemötande, vilket hon också förmedlade till läkaren. Denna svarade "vad bra att du är bättre än mig då!". Kvinnan svarade då lugnt att hon inte var bättre men att hon däremot bara hade mer empati.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00037</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Svårt att boka tid till vårdcentralen via 1177</p> <p>Patient med synpunkter på svårigheten att boka tid till vårdcentralen via 1177. Mannen uppger att det blir tröttsamt i längden att få ett standard svar att man ska ringa igen morgonen därpå för att få en ny akuttid.</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>V2101-00046</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Problem vid beställning av coronaprovtagning</p> <p>En kvinna bokade ett PCR-prov genom den digitala app som ska användas för detta. Hon sparade dock inte koden som krävs för att bokningen ska gå igenom, men kan inte heller avsluta ärendet och börja om eftersom ärendet är påbörjat. Hon har inte kunnat nå vårdgivaren vilket 1177 hänvisar till.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om möjligheten att kontakta 1177 support för e-tjänster, då hon därefter inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00064</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Övrigt</p>	<p>Fel behandling och kränkande kommentarer</p> <p>En kvinna sökte vård hos två olika läkare för domning och känselbortfall i vänstra benet, hon har synpunkt över att endast blodprov togs och att de struntade i fortsatt utredning. Hon fick kränkande kommentarer att hon var tjock och att hon skulle ta Voltaren. En av läkarna bedömde att hon hade muskelspänning utifrån symtomen som är ofta kissnödig, yrsel, sockerdricka i benet, känselbortfall och skakning i benet. I journalanteckningarna står det att kvinnan har "kända" problem i axlar och nacke och får därmed en MR på halsryggen. Kvinnan har inte nämnt några problem med axlar och nacke och inte heller några problem med sin höft. Två läkare från samma vårdcentral har hittat på egna sympom för kvinnan och därför får hon fel behandling.</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>V2101-00076</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>BVC har ej gått vidare med utredning på barn</p> <p>En förälder till ett förskolebarn har otaliga gånger vänt sig till BVC (barnavårdscentralen), då deras dotter alltid haft svårt att prata i sociala sammanhang, svårt med ögonkontakt, varit sen i talet, och andra svårigheter med sömn och mat. Dock utan gehör. Det har nu visat sig att barnet har en diagnos. Barnet går till logoped och psykolog och har gjort framsteg. Dessa vårdgivare menar att desto tidigare ett barn får diagnos och stöd, ju lättare och snabbare kan barnets färdigheter förbättras. Föräldrarna är mycket besvikna på BVC att de under två års tid negligerat föräldrarna.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00116</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Blev ej testad för covid-19</p> <p>En man sökte vård på en vårdcentral med förkylningssymtom. Mannen önskade testa sig för corona men uppger att läkaren bedömde att det var allergiska besvär. Mannen beställde därefter ett covid-19 test och det visade sig vara positivt. Mannen ifrågasätter nu varför läkare inte misstänkte detta.</p> <p>Åtgärd: Då ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00145</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Svårt att få läkarbesök på vårdcentralen</p> <p>En kvinna fick inte hjälp med att utreda besvär från sitt ena knä. Hon hänvisades till en husläkare som kom till vårdcentralen vid vissa tidpunkter och hade utlovats telefonkontakt, men inte fått det. Hon vill ha en remiss till ortoped för fortsatt utredning, men den har inte blivit skriven.</p> <p>Åtgärd: Då patienten inte lämnat kontaktuppgifter till telefon eller e-post har endast kontaktuppsmaning via 1177 kunnat lämnas. Då hon inte återkommit avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00151</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Övrigt</p>	<p>Covid-patient fick stanna utomhus i väntan på vård, vid närakut.</p> <p>Kvinnan med synpunkter på att det inte fanns något uppvärmt och vindskyddat ställe på närakuten, där hon som covidpatient fick vänta på vård. Kvinnan uppger att hon fick sitta ute på en bänk i 30 minuter i kallt väder.</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>V2101-00183</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Dåligt bemötande av personal på vårdcentral</p> <p>Patient som upplever dåligt bemötande av både sin läkare och sjuksköterskor på vårdcentralen. Kvinnan uppger onödigt lidande då recept inte förskrivs samt biverkningar som inte åtgärdas efter nyinsatt medicin. Kvinnan har nu omlistat sig och fått hjälp från den nya 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 V2101-00198</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Nekades intyg vid covid-19</p> <p>En kvinna har uppmanats av Försäkringskassan att inkomma med intyg att hon haft covid-19. Vårdcentralen nekar henne dock sådant intyg eftersom hon inte besökt den och intyget ska skrivas efteråt. Kvinnan menar att hon inte kunde besöka vårdcentralen när hon var sjuk och att provresultatet finns att se på 1177.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med patienten framför hon att situationen har löst sig.</p>
<p>1177 Primärvård V2101-00202</p> <p>Ekonomi Patientavgifter</p>	<p>Politiska åsikter om sjukvård</p> <p>Patient som önskar lista sig på en annan vårdcentral, framför åsikten att moderaterna vill se en privatisering av vården med en medföljande avgiftshöjning för alla.</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 V2101-00248</p> <p>Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Behandling</p>	<p>Problem att få sjukskrivning från vårdcentral</p> <p>Patient som från början fick fel diagnos vid besök på vårdcentralen, rätt diagnos var analfissur och remiss skickades till kirurg. Denna remiss kom dock åter och vid kontakt med vårdcentralen fick han veta att den remitterande läkaren nu hade slutat. Patienten har nu svårigheter att få förlängd sjukskrivning då ordinarie läkare inte finns på plats.</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 V2101-00291</p> <p>Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd</p>	<p>Gravid nekad vård på barnmorskemottagning</p> <p>En gravid kvinna som under sin graviditet ville skriva in sig på en ny mödravårdscentral nekas detta på grund av att det var fullt på mödravårdscentralen och att de inte kunde ta emot henne. Patienten undrar om de får neka en patient?</p> <p>Åtgärd: I svar från avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framgår att det inte finns något krav i avtalet att barnmorskemottagningarna måste ta emot patienter, men att de vanligtvis brukar kunna ta emot. På grund av pågående pandemi kan det också vara brist på barnmorskor och ökat tryck på mottagningarna. Patienten har tagit del av svaret och hon har en vårdkontakt med annan barnmorskemottagning. Ärendet kan i samråd med patienten avslutas på förvaltningen.</p>
<p>1177 Primärvård V2101-00322</p> <p>Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande</p>	<p>Oprofessionellt bemötande av läkare</p> <p>En kvinna hade sökt vård för depression på en vårdcentral. Läkaren ska ha sagt olika påståenden om oro och självmord, och lagt orden i munnen på patienten. Läkaren har därefter gjort en orosanmälan till socialtjänsten, vilken inte är befogad, enligt kvinnan.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2101-00326</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Bristande information avseende inställd cellprovstagning under pandemin</p> <p>Patient som fått kallelse till cellprovstagning. Vid ankomst finns en lapp på dörren att drop-in är inställt och man är välkommen tillbaka efter pandemin. Kvinnan som la om sitt arbetsschema för att kunna gå, undrar hur det är möjligt att inte ett sms eller mail skickas för att informera, då det trots allt är år 2021?</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 V2101-00356</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Uteblivet läkarintyg och ingen dokumentation</p> <p>Patient som uppger att hon inte fått något läkarintyg, trots överenskommelse. Ej heller finns någon dokumentation från hennes besök hos läkaren.</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 V2101-00361</p> <p>Vård och behandling Behandling</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Komplikationer efter influensavaccinering</p> <p>Patient som vaccinerade sig mot influensan, fick efter ett par dagar besvär i armen där hon fick sprutan. Efter två månader har kvinnan fortfarande värk och begränsad rörlighet uppger hon. Vid kontakt med mottagningen vet inte de anställda hur de ska hantera ärendet, det går heller inte att införa besvären i hennes journal. Vid besök hos sin ordinarie husläkare kunde smärta och nedsatt rörlighet konstateras.</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 V2101-00372</p> <p>Vård och behandling</p>	<p>Urinprov som har missats att skickas iväg till labbet</p> <p>Patient som uppger att hon lämnat urinprov vid två tillfällen på mödravårdcentralen, men inget av dem skickades iväg till labbet.</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 V2101-00398</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Utebliven information från gynekolog efter cellprovstagning</p> <p>Kvinna som genomgick gynekologisk undersökning, fick informationen att svaret på cellprovet skulle meddelas om något var avvikande. Vid besök på annan mottagning kunde gynekologen se att provsvaret kommit för länge sedan, och kvinnan hade högrisk för HPV. Patienten uppger att hon blev bestört över att inte ha fått den informationen tidigare.</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 V2101-00400</p> <p>Vård och behandling Behandling</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Bollad mellan instanser, ingen sjukskrivning</p> <p>Kvinna som upplever att hon blir bollad mellan instanser avseende sjukskrivning. Patienten uppger att de olika instanserna hänvisar till varandra, vårdcentralen och företagshälsovården bland annat. Kvinnan tar nu ut semesterdagar för att kunna vila upp sig för sina utmattningsymptom.</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 V2101-00426</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Får ej utdrag från sin journal hemskickad</p> <p>Patient som har bett att få utdrag från sin journal hemskickad, men inte fått ultraljudet. Kvinnan uppger att läkaren farit med osanning gällande en cancerdiagnos.</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 V2101-00431</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Synpunkt på dålig vård</p> <p>Patient som vill lämna synpunkt på dålig vård.</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 V2101-00570</p> <p>Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Missnöjd med vårdcentral</p> <p>Patient med synpunkter på besök hos vårdcentral. Mannen led av ändtarmsbesvär och fick salva utskriven för hemmoroider, besvären fortsatte dock och vid kontakt med mottagningen fick han träffa en ny läkare. Denna gång blev diagnosen analfissur och remiss skickades samt utfärdades en sjukskrivning. Remissen returnerades till vårdcentralen och läkaren uppger att han inte kan förlänga patientens sjukskrivning, detta motsätter sig patienten då han behöver tiden för att läka utan att anstränga sig.</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 V2101-00590</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Brist på emapti och förståelse vid läkibesök</p> <p>Patient som var i kontakt med en barnläkare, upplevde att det saknades empati och förståelse under mötet från läkarens sida.</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 V2102-00630</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Tekniska problem hos vårdcentral</p> <p>Patient som upplever tekniska problem med sin vårdcentral, länkar skickas av vårdpersonal men de fungerar inte. Kvinnan har träffat IT-personal på mottagningen för att reda ut vad som är fel, men de kunde inte heller logga in. Detta problem har patienten inte upplevt med andra mottagningar. Resultatet blir enligt kvinnan att det inte går att boka tid och komma i kontakt med vårdpersonalen.</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 V2102-00652</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristfällig undersökning av bröstsmärta</p> <p>En ung kvinna uppsökte närakutmottagning på grund av kraftig smärta i bröstkorgen. Hon ifrågasätter läkarens undersökning som endast bestod av att hon lyssnade på hjärtat och tog blodtrycket. Kvinnan anser att EKG och blodprover borde ha tagits för att utesluta exempelvis hjärtmuskelinflammation. Kvinnan fick åka hem med recept på smärtstillande tabletter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med patienten framförs att hon har fått bra hjälp av ett akutsjukhus och att hon därför inte önskar inhämta något yttrande från närakuten, hon vill dock gärna att ärendet blir en del av statistiken. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2102-00719</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Synpunkter på vårdcentral</p> <p>Multisjuk man med synpunkter på den omsorgsvård han har rätt till, avseende antikroppstester, men som han uppger att han inte fått. Mannen skriver vidare att från och med februari ska man kontakta sin vårdcentral för att listas inför vaccinering, men detta kände inte mottagningen till.</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 V2102-00740</p> <p>Kommunikation Information Kommunikation Bemötande</p>	<p>Felaktigt svar från barnmorska</p> <p>Patient som genomgick fosterdiagnostik och fick av mottagningen veta att barnet led till 99% säkerhet av Downs Syndrom. Senare under graviditeten fick hon höra att risken för falska positiva resultat var mycket hög, så efter ett fostervattensprov kunde man se att barnet inte led av detta. Mottagningen har inte bett om ursäkt för det lidande som hon och hennes familj utsattes för, 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 V2102-00748</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Önskemål om bestående läkemedel</p> <p>Patient som lider av ischias och är i behov av medicin för detta, uppger att läkaren inte ger något bestående läkemedel. Önskemål om detta då det skulle underlätta för henne att röra sig.</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 V2102-00753</p> <p>Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Synpunkter på skyltning vid vårdcentral</p> <p>Patient med synpunkter på dålig skyltning på vårdcentral, avseende provtagning av covid antikroppar. Patienten uppger att hon tillsammans med andra gick fel och fick vistas i samma utrymme som patienter som väntade för provtagning för pågående covid.</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 V2102-00781</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Synpunkter på Region Stockholm och dess prioriteringar</p> <p>Ombud som vill lämna klagomål på samtliga vårdcentraler som prioriterat att vaccinera alla, framför de mest sjuka äldre inom FAS-1 vaccineringen i region Stockholm. Ombudet anser att det kanske är läge för Regionen att skriva en Lex Maria på sig själv?</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 V2102-00785</p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p>	<p>Svårt att boka test för covid-19</p> <p>En kvinna hade svårigheter att få tag på test-kit till sin son då hon misstänkte att han insjuknat i covid-19. Testet var svårt att utföra på barnet och svaret hon fick var att han inte hade sjukdomen. Hon ifrågasätter resultatet och önskar att utföra ny test på vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Vid telefonsamtal framför kvinnan att hon är nöjd med att hennes synpunkter noteras på förvaltningen, sonen är frisk och tillbaka i skolan. Ärendet avslutas därmed.</p>
<p>1177 Primärvård V2102-00786</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Bristfälligt bemötande på en vårdcentral</p> <p>En man har fått dåligt bemötande av en läkaren och han känner att han har tappat tilliten för fortsatt vårdkontakt.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2102-00791</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Intyg skickad till fel person</p> <p>Patient som uppger att hon fått intyg på en specialanpassad stol, detta intyg hör dock till en anhörig.</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 V2102-00799</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Missad diagnos på sjukhus</p> <p>Patient som åkte ambulans in till sjukhus efter ha slagit i huvudet i isen. Uppger väntan i eget rum i sex timmar, utan tillsyn. Vid undersökning blev hon rekommenderad att åka hem och ta en receptfri smärtlindrande tablett. Då yrseln inte försvunnit efter en vecka kontaktade kvinnan en annan vårdgivare, diagnosen var hjärnskakning.</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>V2102-00858</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Kvinna med synpunkter på närakut</p> <p>Kvinna som efter falloolycka besökte närakuten, då smärtan i bäckenet blev värre och värre, undersökningen visade dock att inget var brutet. Rekommendationen blev att gå hem och vila, men då tillståndet inte förbättrades besökte hon en kiropraktor som meddelade att det kunde vara benhinneinflammation i bäckenet. Vid det tredje besöket hos vården fick kvinnan smärtlindrande tabletter utskrivna. Kvinnan vill framföra att det är inte första gången hon får ett nonchalant bemötande av närakuten.</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>V2102-00894</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Vårdcentral ringer inte upp trots löfte</p> <p>Patient med klagomål på en vårdcentral som lovar att ringa upp, men som inte gör det. Kvinnan uppger att det är tredje gången det händer.</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>V2102-00909</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Ekonomi</p> <p>Ersättningsanspråk, garantier</p>	<p>Bristande undersökning av bröstsmärta fick konsekvenser</p> <p>En man uppsökte närakutmottagning på grund av bröstsmärta. Han oroades över smärtan och kunde inte ta många steg utan att den förvärrades. På närakuten fick han dock lugnande besked om att värdena såg bra ut och att han förmodligen hade känningar efter genomgången covid-19. Han fick inte träffa läkare och inget EKG togs. Han blev dock inte bättre men drog sig för att söka vård på grund av beskeden från närakuten. När det blev ohållbart uppsökte han akutmottagningen på ett akutsjukhus, EKG togs och blodpropp konstaterades. Mannen blev akut opererad. Han har fått en permanent nedsatt pumpförmåga i hjärtat på grund av den skada proppen åstadkommit. Händelsen har påverkat honom fysiskt och psykiskt men även inneburit en ekonomisk påfrestning varför han önskar ersättning.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Vid telefonkontakt med patienten informerar han om att vårdgivaren också fått hans anmälan och han har därefter återkommit till förvaltningen och berättat att svar inkommit från denna. Ärendet hos patientnämnden avslutas därmed.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00971</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Respektlös personal på husläkarmottagning</p> <p>Patient som sökte sig till en husläkarjour på kvällen. Vid samtal med mottagningen uppger personal att de har stängt och att läkaren hade gått hem för kvällen. Då patienten uppger att det står ett annat klockslag på deras hemsida, blir personalen otrevlig och skriker för att sedan slänga luren i örat på patienten. Bristen på respekt och vägra patienten att besöka mottagningen, tycker kvinnan är häpnadsväckande.</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>V2102-00984</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Dålig tillgänglighet till vården</p> <p>Patient som uppger att han behandlats på en vårdcentral efter en trafikolycka. Fick information att ta kontakt med vårdgivaren om symptom förvärrades. Vid behov av kontakt får han svaret att det är fullt och att han får återkomma en annan dag, enligt patienten. Mannen anser att det inte är patientsäkert då vården inte kan följas upp eller slutföras.</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 V2102-00992</p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Verbalt kränkt hos gynekolog</p> <p>Patient som uppger kränkande behandling i samband med besök hos gynekologen. Blev även feldiagnosticerad.</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 V2102-01003</p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Olustigt besök hos gynekolog</p> <p>Patient med synpunkter på gynekologs bemötande vid besök. Kvinnan uppger otrevligt bemötande, kommentarer om antalet barn paret har, kränkande kommentarer om vikt samt kvinnans behåring. Gynekologen tog även ett klamydiatest trots att kvinnan inte ville.</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 V2102-01031</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Fundering över vaccination mot covid-19</p> <p>Patient med funderingar kring vaccination mot covid-19. Undrar över varför en väninna kunde bli vaccinerad på en privat mottagning, då vanliga kliniker inte har vaccin?</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>