

## Patientnämnden Ärendeförteckning

Avslutat datum: 2021-03-01 - 2021-03-31

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2001-00027</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande kommunikation på vårdcentral</p> <p>En kvinna kontaktade vårdcentralen på grund av sömnsvårigheter. Hon önskade en läkartid. Hon fick via sms veta att hon skulle kontakta psykiatrin istället och fick beskedet via sms. Kvinnan blev mycket upprörd över att vårdcentralen hanterade situationen på det sättet.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren och ärendet blev sedan ett principärende. I yttrandet till principärendet skrev vårdgivaren att de beklagade det bristande bemötandet. Vårdgivaren förklarade att en sambedomning gjorts och att patienten skulle meddelas via telefon eller sms. Innehållet i sms:et var sambedomningen. Vårdgivaren skrev vidare att en händelseanalys genomfördes och man utformade en åtgärdsplan på grund av att ärendet blev ett principärende. Vårdgivaren använder den tekniska lösningen Tele Q där man kan skriva i fritext i sms till patienter. Information om patientens vård skickades via öppet nät vilket inte överensstämmer med gällande lagstiftning även om patienten gett sitt samtycke till sms-kallelse. Namn/titel på medarbetaren som patienten ska träffa får inte anges i sms, vilket inte var känt när rutinen infördes. I Tele Q rutinen beskrevs de tekniska funktionerna men det stod ingenting om vad som får skickas och inte. Åtgärder som vårdgivaren vidtog var bland annat att utan dröjsmål skicka ut förtydligande information till alla medarbetare. En central rutin hade upprättats och ett ny standardiserad sms-mall upprättades med en hänvisning till att logga in på journalen för mer information om besöket. Vårdgivaren ansåg att de vidtagna åtgärderna förhindrar att något liknande sker igen. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2009-05409</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Undersökning på barn journalförs inte</p> <p>Ett barn besökte en vårdcentral och en undersökning gjordes. Läkaren journalförde inte undersökningen vilket framkom vid återbesöket som gjordes till en annan läkare.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som inte ser att det saknas någon anteckning eller bedömning i patientens journal från de två besöken hos läkare. Inte heller att det förekommit några felaktigheter i de bedömningar som utfördes och att journalteckningar är gjorda. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2009-05429</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ingen åtgärd från vårdcentral gällande diabetes</p> <p>En kvinna har haft samma vårdcentral i många år. Redan för sju år sedan konstaterades förhöjt blodsocker men ingen åtgärd gjordes. Kvinnan har av läkaren konstaterats ha övervikt men några allmänna råd om viktnedgång har inte getts. För tre år sedan var kvinnan på besök på nytt då hon mått dåligt under en längre tid. Även då konstaterades ett förhöjt blodsocker utan att någon åtgärd sattes in.</p> <p>Åtgärd: I inhämtade yttranden från verksamhetschefen bad denna om ursäkt för att informationen inte hade varit tillfredsställande för kvinnan och ombudet. När det gällde handläggning och remittering för besök gällande diabetes har verksamheten följt ett vårdprogram. Under de aktuella åren hade kvinnan inte diagnosen diabetes utan andra diagnoser. Ombudet hade, efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet, inget mer att tillägga. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2010-06273</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Nekades akutundersökning</p> <p>En ung man hade blod i avföringen och anhörig till mannen ringde vårdcentralen för att få en akuttid. På vårdcentralen sa sjuksköterskan att det inte fanns några akuttider. Mannen hänvisades till en närakutmottagning istället. Någon dag senare ringde anhörig till mannen på nytt till vårdcentralen för samma besvär, men sjuksköterskan informerade att man inte heller denna dag hade några akuttider att uppbringa. Sjuksköterskan bokade in mannen på ett läkarbesök flera dagar senare men hänvisade inte mannen till annan vårdinrättning som närakutmottagning utan sa bara till den anhöriga att ge mannen broccoli att äta. Mannen sökte sedan vård på ett akutsjukhus där han vårdades på en intensivvårdsavdelning under fyra dagar och transfunderades med flera påsar blod.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från ansvarig chef beskrevs att enligt journalanteckningarna framkom att sjuksköterskan hade bedömt att mannen behövde akut vård och uppmanade mannen att omgående åka till akutmottagning. På akutmottagningen hade man bedömt att mannen skulle fortsatt utredas på sin vårdcentral. Remiss hade inkommit till vårdcentralen senare samma dag. Remissen bedömdes dagen efter och mannen bokades in på en läkartid tre dagar senare. Då togs också en del prover och läkaren på vårdcentralen hade skickat en akutremiss till specialistmottagning för fortsatta undersökningar. Ytterligare två dagar senare gjordes undersökning på specialistmottagning där svaren inkom samma dag. Under tiden hade mannen listat om sig och därför kunde ingen uppföljning genomföras på vårdcentralen. Chefen ansåg att utifrån händelseförloppet och resultatet av provtagningarna och undersökningen blev mannen omhändertagen på rätt sätt. Han ansåg också att sjuksköterskan på akutmottagningen gjorde rätt bedömning och uppmanade mannen att söka akut med tanke på att man inte kunde utesluta pågående blödning. Så fort remissen inkommit från akutmottagningen blev mannen undersökt på vårdcentralen och fortsatt remitterad till undersökning på specialistmottagning. Chefen beklagade att anhörig upplevde att mannen inte fick hjälp på vårdcentralen trots att man hänvisat honom till rätt vårdnivå, men ansåg också att det finns en stor förbättringspotential hur personalen på vårdcentralen kommunicerar med patienter och anhöriga. Chefen menade att det var mycket viktigt och skulle därför arbeta aktivt med kommunikation och förbättring av patientbemötandet. Anhörig och mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06387</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Missad diagnos på vårdcentral</p> <p>En kvinna uppsökte en vårdcentral efter att ha varit i kontakt med 1177 vårdguiden för över ett år sedan. Hon berättade vad hon själv misstänkte då en sjuksköterska på vårdguiden nämnt denna diagnos. Läkaren ska inte ha tagit detta på allvar och hon upplevde sig diskriminerad på grund av ålder då läkaren ska ha sagt att det är så vanligt att äldre damer får besvär. Det visade sig senare att det var diagnosen kvinnan befarade och hon behövde uppsöka akutvård. Patienten har i nuläget inte heller upplevt att hennes symtom har blivit tagna på allvar eller att man har gjort de undersökningar som krävdes vid vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplevde att besvären inte togs på allvar. Diagnosen kan vara svår att diagnostisera i början av sjukdomsförloppet några dagar före de tydliga typiska symtomen på huden vilket gjorde bedömningen svårare. Vårdgivaren beklagar också att bemötandet upplevdes som bristfälligt då det är viktigt att man känner sig trygg vid undersökning. Att andra frågor som ställdes inte togs på allvar beklagas av vårdgivaren som menar att det inte alltid går att hitta någon förklaring till symtom, en del besvär kan bero på att kroppen fungerar annorlunda med åldern men det ska man som patient kunna få förklarat på ett bra sätt. De kommer aktivt att arbeta med att förbättra bemötandet av alla patienter oberoende på patientens ålder för att liknande inte ska inträffa i framtiden. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06389</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Missad diagnos på närakutmottagning</p> <p>En kvinna uppsökte en närakutmottagning då hennes symtom förvärrats efter ett besök vid en vårdcentral. Läkaren hon fick träffa ska ha sagt att hon bara hade eksem i hårbotten. Det visade sig senare att hon led av akut bältros och behövde uppsöka akutvård. Hade patienten fått medicin mot detta initialt hade hon sluppit må så dåligt.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som menar att patientens fråga är viktig om den bedömning som gjordes vid besöket. En beskrivning görs av bältros där utslagen kommer några dagar efter att huden börjat svida och att det inte finns något prov som kan påvisa bältros innan blåsorna uppträder. I journalen har läkaren dokumenterat att det varken fanns rodnad eller blåsor kring ögat vid tidpunkten för besöket. Vårdgivaren tar alla sina patienter på största allvar och arbetar ständigt för att höja sin kompetens. Händelsen tas upp i deras kvalitetsarbete. De beklagar patientens lidande och de olägenheter patienten haft. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06455</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Frågor om utredning och diagnoser</p> <p>En man har synpunkter på diagnos, utredningar och behandling han fått på en vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: I ett omfattande svar från vårdgivaren har samtliga frågor angående mannens utredningar, genomförda undersökningar, diagnoser och behandlingar besvarats. Mannen har inte fått svar på frågor han ställt till verksamhetens övergripande ledning och är missnöjd med det. Ärendet avslutas då de svarat att inget mer finns att tillföra ärendet.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06609</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Fel diagnos</p> <p>Patienten led av ovanlig neurologisk sjukdom. Vid ett tillfälle då han tvingades besöka närakutmottagning träffade han en läkare som ställde fel diagnos, paniksyndrom, och denna felaktiga diagnos har påverkat andra läkares bedömningar. Undersökningen genomfördes hastigt, enligt patienten.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren i journalen nu har lagt till att patienten ansåg att diagnosen var felaktig. Om patienten vill radera anteckningar i journalen hänvisas han till IVO av läkaren, enligt gällande regler. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06651</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Blir inte uppringd av vårdcentralen</p> <p>En kvinna har blivit lovad att bli uppringd av läkare vid en vårdcentral vid en specifik tid. Kvinnan ifrågasätter att läkaren aldrig ringde. Kvinnan har också synpunkter på att hon vid ett annat tillfälle inte fått en ordentlig undersökning och ändå behövt betala avgift för besöket.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06956</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Bristande läkarkontinuitet</p> <p>En äldre kvinna hade synpunkter på att hon ideligen fick träffa nya läkare vid en vårdcentral. Detta innebär svårigheter för en sammanhållen vård enligt henne. Kvinnan har önskat en specifik läkare vid vårdcentralen som sin husläkare men hänsyn har inte tagits till detta.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att den önskade husläkaren är en (ST) läkare under utbildning och därför inte kan vara husläkare samt att hon arbetar även på andra mottagningar och därmed inte alltid är tillgänglig. Ansvarig läkare beklagar att patienten inte är nöjd med sin husläkare och ska se till att hon kan boka den önskade ST läkaren så mycket det är möjligt. Patienten har tagit del av yttrandet och inte inkommit med synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06969</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Synpunkter på läkemedel, läkarkontinuitet och nekad journalkopia</p> <p>En äldre kvinna hade synpunkter på en vårdcentral. Kvinnan har remitterats till en specialistenhet utan att informeras om varför, remissen har skrivits av en läkare hon aldrig träffat. Vidare har hon haft problem med att få kopior på läkaranteckningar från sin journal.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som påtalar att patienten har rätt att få ut sina journalkopior och att detta inte har nekats. Vidare beskrivs att remiss till specialistkliniken har skickats av läkare i samråd med patienten. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon inte upplevt att detta har skett i samråd med läkare. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07094</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Debiterad på oriktig grund</p> <p>Patienten var inbokad på besök vid rehabiliteringsmottagning. Hon hade emellertid genomgått ögonoperation hos specialistmottagning någon vecka innan detta besök på rehabiliteringsverksamheten. Det uppstod komplikationer i ögat som oroade henne. Hon fick en återbesökstid vid ögonmottagningen samma dag som hon var inbokad vid rehabiliteringsmottagningen. Hon kontaktade rehabiliteringsverksamheten och berättade om sin situation och uppfattade att tiden avbokades. Ändå blev hon debiterad för uteblivet besök.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten inte längre är betalningsskyldig för det uteblivna besöket. Fakturan är makulerad. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07236</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Missad diagnos på närakut</p> <p>En kvinna ramlade och skadade sin fot. Hon uppsökte en närakut som remitterade henne till en röntgenundersökning. Kvinnan fick höra att allt såg bra ut, enligt en närstående. Hos en annan vårdgivare som tittade på röntgenbilden framkom att patienten hade en fraktur i foten som behandlades med stadig sko och avlastning. De ifrågasätter varför inte rätt information framkom vid första besöket.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att korrekt information inte överförts från röntgenläkare till läkare på närakut. Detta ledde till onödigt lidande för patienten och förlängd rehabilitering. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07347</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Bristande bemötande och kommunikation</p> <p>En kvinna som konstaterats smittad med covid-19 kontaktade sin vårdcentral angående besvär som hon ville bli undersökt för och eventuellt få läkemedel för. Patienten informerades i telefon om att hon kunde tas emot i en särskild del av vårdcentralen och att läkaren skulle bära skyddsutrustning. När patienten kom till läkarbesöket hade läkaren trots detta inte kännedom om att patienten hade covid-19 och läkaren bemötte enligt patienten henne ifrågasättande och anklagande vilket fick henne att må mycket dåligt.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse av dåligt bemötande under besöket. Vårdgivaren beskriver att de brustit i sina rutiner och att ärendet diskuterats med den vårdpersonal som varit inblandade, där samtliga ber om ursäkt för det inträffade. Vårdgivaren har sett över och uppdaterat sina rutiner och gjort dessa kända för all personal. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00274</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Kommer ej i kontakt med vårdcentral</p> <p>En man har under en längre tid försökt komma i kontakt med sin husläkare genom att ringa samt skicka meddelande till en vårdcentral. Enligt ombudet har vårdcentralen trots detta inte återkommit till honom. På grund av att inga prover togs på mannen behövdes sjukhusvård en vecka. De har nu bytt vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Då ombudet inte önskar att yttrande begärs in men att synpunkterna förmedlas till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen görs detta per telefon till ansvarig handläggare. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-00743</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Oförskämjd sjuksköterska</p> <p>Patienten kontaktade vårdcentralen för att förnya recept för pågående medicinering. Sjuksköterskan som patienten talade med uppgav att det inte fanns läkartider innan pågående ordination skulle upphöra. Sjuksköterskan var oförskämjd och sa att patienten fick skylla sig själv då hon hörde av sig alltför sent med tanke på att ordinationen skulle upphöra.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att medicinskt ansvarig läkare upprättade kontakt med patienten. De träffades vid vårdcentralen och diskuterade händelsen. Patienten rekommenderades att lista sig hos namngiven läkare. Patienten och läkaren kom överens om en vårdplan. Patienten framförde att hon var mycket nöjd med denna händelseutveckling som en följd av handläggningen. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01010</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Brister kring läkarkontinuitet och delaktighet</p> <p>En kvinna hade synpunkter på bristande läkarkontinuitet och stressade kontakter med en vårdcentral. Hon menar att personal i såväl besök som vid telefonkontakter ger intrycket av att ha bråttom och att hon inte får en bra dialog med vårdcentralen om sitt mående. Hon har funderingar kring hur vårdcentralen lägger upp sina besök och besökens längd.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har i telefonkontakt med förvaltningen framfört att hon inte önskar inkomma med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01534</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Nekas bedömning</p> <p>En äldre man har sökt vård på en vårdcentral. Mannen uppger att han blivit dåligt bemött och blivit nekad bedömning av sina besvär.</p> <p>Åtgärd: Patienten är nöjd med att synpunkterna finns registrerade på förvaltningen och önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.</p>

<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2009-05243</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Synpunkter på behandling och bemötande på vårdcentralen</p> <p>En man skulle genomföra ett test för allergi och astma samt få utskrivet läkemedel vid en vårdcentral. Han fick träffa en sjuksköterska och hade fått en timme avsatt för besöket. Dock var sjuksköterskan, tillika enhetschefen, 15 minuter försenad. Hon blev också avbruten flera gånger av sina kollegor som behövde hjälp. Under besöket togs bara astman upp. Han ombads boka en ny tid för allergiundersökning samt utprovning av läkemedel för astma. Mannen tycker det var fel att besöket avbröts flera gånger samt att han behövde komma tillbaka två gånger till vårdcentralen för att komplettera undersökningen eftersom allt inte hanns med vid det första besöket. Mannen tänker nu lista om sig på en ny vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten beklagades att mannen inte var nöjd med kontakten han hade haft med vårdcentralen. Verksamheten tyckte även att det var synd att mannen hade vänt sig till patientnämnden istället för att prata direkt med den personal som fanns på plats, alternativt med någon chef. Varför man delade upp besöken vid flera tillfällen var med anledning av de nya riktlinjerna på grund av coronapandemin, som innebär att undersökning av lungfunktionen tar längre tid att genomföra. Om lungfunktionsundersökningen skulle genomföras samtidigt som pricktestet för eventuella allergier skulle besöket ta mycket lång tid. Dessutom hade mannen önskat en annan läkartid direkt innan besöket hos sjuksköterskan. När han hade träffat läkaren sökte han för två orsaker vilket drog ut på tiden. Samtidigt letade astmasjuksköterskan efter mannen i väntrummet. Verksamheten framhöll att man följer riktlinjer och direktiv från Region Stockholm, vilket varken mannen eller vårdgivaren kunde ifrågasätta. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2010-05695</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Felaktig diagnos i patientjournal samt bristande sekretess</p> <p>Vid besök på ett närsjukhus fick kvinnan av en slump reda på att diagnosen HIV står i hennes journal. Vid närmare granskning såg inte läkaren några blodprover som kunde bekräfta detta. Läkaren kunde se att det var en sjuksköterska på kvinnans vårdcentral som skrivit detta. Kvinnan undrar hur en sköterska kan skriva in en diagnos i en journal, som inte ens stämmer, är det inte läkare som skriver medicinska diagnoser?</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från ansvarig chef beklagade denne att kvinnan hade fått en felaktig diagnos. Diagnosen hade satts av en sjuksköterska som var nyanställd och inte visste att sådana diagnoser sätts enbart av läkare. För närvarande arbetade inte sjuksköterskan kvar längre på mottagningen men samtal hade skett med henne angående den felaktiga diagnosen. Hon medgav att hon hade gjort fel men hade ingen närmare förklaring till varför hon hade skrivit in diagnosen. Diagnosen var nu borttagen från journalen. Rutinerna kring diagnosättning hade diskuterats med både sjuksköterskor och läkare på vårdcentralen i förhoppning om att liknande incidenter inte skulle upprepas. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07334</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Bristande hjälp från husläkare</p> <p>En kvinna hade ett videosamtal med sin husläkare och enades om sjukintyg och recept på läkemedel. Sjukintyget har ännu efter flera veckor inte kommit till försäkringskassan och något recept fick hon inte innan hon vänt sig tillbaka till vårdcentralen. Där blev hon väldigt nonchalans bemött och avsnäst, faktura för besöket där hon inte fått hjälp kom dagen efter och den vill hon inte betala. Vidare ifrågasätter kvinnan varför en remiss till röntgen inte skrevs enligt överenskommelse.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beskriver att patienten har fått ett intyg för smittbärrpenning för 100% under ett tidsintervall. Vårdgivaren uppger vidare att remiss till röntgen aldrig har varit aktuellt. Patienten uppmanas att kontakta vårdgivaren om hon saknar fler intyg. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon ifrågasätter att något intyg verkligen skrevs. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07474</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Missad cancerdiagnos</p> <p>En man har synpunkter på att läkare vid en vårdcentral har missat att hans far led av cancer. Han fick sin cancerdiagnos i början av året och har nu har avlidit. Enligt ombudet ska en läkare vid vårdcentralen gått igenom journalen och upptäckt att man redan för sex år sedan såg tecken till cancer efter en röntgenundersökning. Sonen ställer sig mycket frågande till det inträffade.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från berörd vårdgivare framgick att svaret efter undersökningen med röntgen endast utgick från ställd fråga, frågeställningen fokuserade på ett eventuellt kroppspulsåderbräck. Vidare framgick av svaret att läkarna vid vårdcentralen normalt inte ser röntgenbilder, dessa granskas och bedöms av röntgenläkare. I svaret instämde vårdgivaren att man kan förvänta sig att bilderna granskas på så sätt att man även upptäcker andra eventuella avvikande fynd än det som efterfrågas. Ombudet tog del av svaret, men har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07641</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Illa bemött av receptionist</p> <p>En man besökte en mottagning för att boka en tid hos en kiropraktor. Han fick information av receptionisten att deras kiropraktor var föräldradedig. På frågan om receptionisten kunde hjälpa till med att leta upp en annan kiropraktor inom regionen, fick han ett bryskt nej. Patienten upplever att bemötandet var allt annat än professionellt. Patienten påpekar att en receptionist bör ha ett empatiskt bemötande oavsett vem hon möter, då hon inte känner till patientens bakgrund. I patientens fall har han neuropsykiatriska diagnoser som triggade igång ett bristande mående i samband med bemötandet.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att båda cheferna har gått igenom det aktuella fallet och beklagar att patienten upplevt sig bristande bemött. Receptionisten är en erfaren receptionist, men ny på arbetsplatsen och har därmed inte fullständig kännedom om rutiner för att hänvisa patienter. Receptionisten är vidtalad och har blivit uppmärksam på att ett dåligt bemötande inte är försvarbart i något sammanhang. Ett gott bemötande är viktigt och kliniken strävar efter att alltid ha full förståelse för dem de möter och agera för att lösa situationer som uppstår på bästa sätt. Patienten har därefter framfört att han är nöjd med hur kliniken har hanterat ärendet och vill avsluta ärendet.</p>
<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00023</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Journalanteckning och diagnos trots att patienten aldrig besökt vårdcentralen</p> <p>En kvinna loggade in på 1177 och skulle läsa journalanteckningarna från besöken hos samtalsterapeut. I journalistan fick hon se en anteckning från ett registrerat besök på en vårdcentral som hon aldrig hade besökt. Det påstådda läkarbesöket skulle ha ägt rum för sex månader sedan. Kvinnan ställer sig frågan hur det kommer sig att det har blivit en förväxling och om den patient som journalanteckningen gäller nu inte har någon anteckning över sitt besök.</p> <p>Åtgärd: I ett svar från verksamhetschefen förklarade han att vårdkontakten har skett via vårdcentralens underleverantör som är en digital psykologmottagning. Således hade vårdbesöket skett på grund av att patienten hade gått igenom den digitala mottagningens vårdtjänst för psykologmöten och diagnosen var satt där. Ingen journal fanns dokumenterad från psykologmötet på vårdcentralen endast registrering. Dock går det att få ut journalen via vårdcentralen om patienten så önskar. Kvinnan tog del av svaret men har därefter inte hört av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.</p>

<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00245</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ifrågasätter bemötande samt utebliven vård på vårdcentral</p> <p>En man har efter en episod med hjärtproblem fått en remiss skickad från ett akutsjukhus till en vårdcentral. När mannen kontaktar vårdcentralen förklarar personal att remissen är avslagen. Enligt mannen var anledningen att han hade skyddad identitet. Mannen ifrågasätter detta samt bemötandet av sjuksköterskan på telefon.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att de har brustit i sina rutiner angående remisshantering och skyddad identitet. Vårdgivaren understryker att alla har rätt till samma vård och behandling. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet uttryckt att han är nöjd med det och känner sig bekväm med att åter besöka vårdgivaren. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00428</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Husläkare har inte lyssnat på patienten och avfärdar därmed vidare utredning</p> <p>En kvinna hade under några månader, vid tre tillfällen, episoder då hon i vaket tillstånd plötsligt somnade/svimmade. Kvinnan sökte husläkare, som remitterade till röntgenundersökning av hjärnan. I remissvaret framkommer inga fynd som kan förklara händelserna. Det stod också att kvinnan tidigare konsumerat alkohol i större mängder, men att hon varit nykter i flera veckor innan händelserna inträffade. I ett skriftligt meddelande från husläkaren, står att orsaken till svimningarna var att hon var onykter. Kvinnan anser att läkaren är arrogant, inte lyssnat på henne eller tagit till sig av remissvaret. Att en läkare skyller på alkohol, och inte går vidare med utredning är en stor brist.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att förfarandet har diskuterats i läkargruppen så att liknande misskommunikationer inte ska upprepas. Ansvarig läkare beklagar att patienten är missnöjd med konsultationen. Patienten har tagit del av yttrandet och anser att hon inte har fått svar på sina klagomål, men har bytt vårdgivare och funderar på att göra en anmäla till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-00646</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Synpunkt på bedömning utifrån tidigare vård</p> <p>En patient som tidigare haft en kort kontakt med en psykiatrisk mottagning upplevde att en läkare vid en vårdcentral vägrade in detta i sin bedömning när patienten sökte vård för en somatisk åkomma, detta framkom efteråt i journalen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har vid telefonsamtal informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och ärendet avslutas därefter utan vidare handläggning.</p>
<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-00673</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Missnöjd med digitalt läkarbesök</p> <p>En man hade bokat ett videobesök hos sin husläkare. Tekniken stökade efter en kort stund och mannen fick sedan inte kontakt med läkaren, varken över datorn eller telefonen. Trots det mycket korta besöket skrev läkaren ett sjukintyg utan komplettering, intyget kunde inte försäkringskassan godkänna.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten upplevt brister i kontakten med vårdcentralen. I svaret beskrevs att försäkringskassan inte hört av sig till sjukskrivande läkare med önskemål om komplettering och då patienten lämnat återbud till mottagningsbesök förlängde inte läkaren sjukskrivningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-00800</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Sent svar om provsvar</p> <p>Patienten genomgick provtagning avseende covid-19 vid vårdcentralen. Vårdcentralen kunde inte redogöra för hur patienten skulle ta del av svaret. Patienten fick senare genom egna initiativ ta del av svaret.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>



<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01302</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Resursbrist, inställd åtgärd</p>	<p>Lång väntetid för läkarkontakt vid kronisk sjukdom</p> <p>En man är inskriven vid en mottagning för diabetes. Enligt mottagningens riktlinjer ska patienter med denna sjukdom kallas två gånger per år. Mannen har snart väntat 10 månader för att få komma till en läkare. Varje gång han kontaktar mottagningen får han besked om att det är längre väntetider på grund av coronapandemin.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01310</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Organisatoriska frågor, klagomål på utebliven bedömning</p> <p>Ett ombud har synpunkter på att vårdcentralen ej agerat korrekt när de kontaktats angående patientens ortopediska skada. Framkommer att personal i receptionen ej tillkallat läkare för bedömning/akutremiss. Ombudet har därtill frågor om vårdcentralers uppdrag.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01315</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Felaktigt intyg skrevs av husläkare</p> <p>En man har funktionsnedsättningar som gör att han har rätt till stöd från försäkringskassan. Han måste nu byta form av stöd och för det behövs ett läkarintyg från husläkaren. I god tid kom mannen på besök till husläkaren, men intyget skrevs på felaktig blankett och husläkaren vägrar ändra. Både mannens mamma och försäkringskassan har varit i kontakt med läkaren, men inget nytt intyg har skrivits. Mamman undrar hur hon kan gå vidare.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01317</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Journalhantering</p> <p>Ombudet ringer och undrar vart han ska vända sig då någon begärt ut hans sons journal.</p> <p>Åtgärd: Ombudet hänvisas till vårdcentralen som ett första steg.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01319</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Får inte tid för undersökning</p> <p>En kvinna har kontaktat en vårdcentral för att boka tid men upplever att hon inte får någon återkoppling.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01336</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Biverkningar av läkemedel ignoreras av läkaren</p> <p>En man har fått förskrivet ett läkemedel mot förhöjt blodtryck. Trots att han drabbats av biverkningar och informerat läkaren om detta ändras inte läkemedelsdosen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01337</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande kommunikation angående covid-19 vaccin</p> <p>Ett ombud kontaktar förvaltningen på grund av att en man inte är rätt registrerad för covid-19 vaccinationen. Vårdcentralen har inte kunnat förklara varför mannen inte ska få vaccinationen då han har hemsjukvård och hemtjänst. Ombudet menade att det måste finnas ett register för prioriteringsordningen och att de vill ta del av denna för att se om vårdcentralen verkligen skrivit rätt.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01338</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Utebliven utredning och diagnos</p> <p>En man har tagit prover på en vårdcentral. Mannen har synpunkter på att han lång tid efter provtagningen inte fått någon diagnos eller fortsatt utredning.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01344</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Fick inte träffa läkare på närakuten</p> <p>En kvinna har besvär med autoimmun sjukdom sedan tidigare. Nyligen hade hon fått utslag i ansiktet och hjärtklappning. Kvinnan träffade en sjuksköterska i den första bedömningen i receptionen och hänvisades till vårdcentralen för utredning av besvären. Kvinnan anser att sjuksköterskan inte kan ha gjort en korrekt bedömning av utslagen eftersom hon satt på fem meters avstånd.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01355</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Patient med feber fick vänta i tält med covidpatienter</p> <p>En kvinna är upprörd över, att hennes gamla mamma som sökte vård på en vårdcentral för feber och ledvärk, dock med ett nyligen taget negativt test på covid-19, fick vänta ute i kylan i ett tält med covidpatienter.</p> <p>Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01366</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Vårdcentralen hänvisar till specialistläkare för sjukskrivning och vice versa</p> <p>En man har skadat handleden och väntar på en operation. Väntetiden beräknas till mellan fyra och sex veckor. Under tiden behöver mannen vara sjukskriven men läkaren på vårdcentralen hänvisar till specialistläkaren för att skriva sjukintyget medan specialistläkaren hänvisar tillbaka till vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att det i första hand är läkaren på vårdcentralen som ska sjukskriva mannen fram till operationen. Efter operationen är det specialistläkarens ansvar.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01367</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Funktionsnedsatt kan inte testas för Covid-19</p> <p>Ombudet beskriver att patienten, som är blind, inte har möjlighet att testa sig för Covid-19. 1177 hänvisar till vårdcentralen, som ej tar emot. Hemtest är ej möjligt utifrån att hon exempelvis ej kan skriva personuppgifter på provtagningsmaterialet, samt att hon inte får en specifik tid så att hemtjänst kan hjälpa till. Hon kan inte heller ta sig till provtagningsstält själv. Vårdcentralen har enligt ombudet sagt att patienten ska hålla sig hemma.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Frågan vidarebefordras även till chef på Patientnämnden.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01369</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Avbokning av besök</p> <p>Patienten uttrycker missnöje över att vårdcentralen avbokat ett läkarbesök på morgonen samma dag, medan patienter måste avboka 24 timmar innan.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01373</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Vill veta när hon och maken kommer att vaccineras</p> <p>En kvinna anser att vårdcentralen inte har informerat tillräckligt om när hon och maken kommer att erbjudas vaccinering mot covid-19. Båda ingår i patientgruppen för fas två. Varje gång hon ringer och frågar svarar personalen bara att de inte vet.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om att enligt uppgift från regionen kommer vaccinering att ske i fas två successivt med början om ett par veckor.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01374</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Har fått faktura för uteblivet besök trots att tid ej mottagits</p> <p>En kvinna ringde till sin vårdcentral då hon inte mårde bra. Inga tider fanns men en hänvisning gjordes till att söka akut. Då kvinnan sökte närakutmottagning skickades hon vidare till akutsjukhus och fick läggas in för sjukhusvård. Hon fick därefter en faktura för uteblivet besök då vårdcentralen hade bokat in en telefontid och läkaren ringde men kvinnan svarade inte. Hon uppfattade aldrig att hon fått en telefontid. Hon anser att hon inte ska betala avgiften.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01376</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Felaktiga journalutskick</p> <p>Patienten beskriver att hon efter att ha skadat armen sökt ersättning via försäkringsbolag. Hon fyllde i vad försäkringsbolaget skulle få tillstånd att begära ut. Framkommer att vårdcentralen lämnat ut patientens samtliga journalhandlingar ändå från 1994 till försäkringsbolaget.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01378</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral och anser att sjuksköterska och läkare har bemött henne otrevligt och oprofessionellt.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01384</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Ingen tydlig information från läkare</p> <p>Ombud ringer. Patienten upplever att hon inte får tillräcklig information av läkaren gällande hennes vård och undersökningar.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01389</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Vill få tag på gamla läkemedelslistor</p> <p>En man önskar begära ut mer än 15 år gamla läkemedelslistor. Han har av vårdcentralen hänvisats till regionen och vill veta varifrån han kan begära ut listorna.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om att han ska kontakta Regionarkivet för att få kopior på läkemedelslistorna.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01406</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Felaktig förskrivning av antibiotika</p> <p>En kvinna sökte sin vårdcentral för uppföljning av pågående infektion. Med risk för smitta av covid-19 kallades hon till en annan ingång än den vanliga. Där fanns ingen som mötte henne och hon kunde inte komma in. När hon sedan kontaktade vårdcentralen via deras chatt framkom att hon var bortglömd. Några dagar senare ringde en sköterska upp patienten i läkarens ärende. Sköterskan framförde att urinprovet visade på bakterier och antibiotika hade skrivits ut. Kvinnan hade dock inte lämnat något urinprov. När hon senare besökte apoteket fanns ett recept på antibiotika som inte var avsedd för henne. Kvinnan vill uppmärksamma att läkaren agerat i fel journal. Förskrivit läkemedel felaktigt, utan att återkalla receptet. Kvinnan är även bekymrad över den person som inte fått sin antibiotika.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01407</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Bristfällig utredning hos husläkare</p> <p>En kvinna med sjukdomskänsla, trötthet och oklara symtom vände sig till sin husläkare. Han lugnade henne, men kvinnan kontaktade annan läkare och fick diagnostiserat blodproppar i lungorna. Hon har nu varit sjukskriven i ett år, men har fortfarande symtom. Hon är besviken över att husläkaren inte tog initiativ till en undersökning då hon framförde att hon misstänkte sjukdom.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01412</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Nekats att få ut journal efter patient som avlidit</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon inte får ut sin pappas journal, som har suiciderat, vid en vårdcentral. Det har varit krångligt för henne att få detta beslut, då vårdgivaren har krävt olika dokument, och sedan när hon inkommit med detta önskat ytterligare underskrifter av övriga personer som har hand om dödsboet. Denna information var inget som hon fick från början av vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att vårdgivaren gör en sekretessbedömning om journalhandlingar kan lämnas ut. Journaluppgifter kan bara lämnas ut om patienten eller närstående inte kan ta skada eller påverkas negativt av det. Ombudet har också fått information om att be om att få beslutet skriftligt då det går att överklaga.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01418</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Saknar stöd från husläkaren</p> <p>En kvinna med flera neuropsykiska diagnoser menar att hennes husläkare inte ger henne rätt vård och stöd. Hon har ibland svårt att uttrycka sig vid besöken, men tar oftast boendestödare till hjälp. De läkemedel som kvinnan behöver har hon svårt att få recept på trots att smärtklinik överrapporterat behovet.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01419</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Missnöje över orättvis fördelning och väntan på covid-19 vaccin</p> <p>En äldre kvinna har synpunkter på väntetid på covid-19 vaccin och att andra i samma ålder, tillhörande andra vårdcentraler fått vaccin tidigare medan hennes vårdcentral inte kan erbjuda detta. Hon anser att fördelningen är orättvis och slår fel.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information från vaccinsamordnare enligt vårdgivarguiden. Synpunkterna har tagits vidare till ansvariga i regionen.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01422</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Kvarstående besvär efter covid-19 infektion, blir inte trodd i vården</p> <p>En patient har enligt ombudet genomgått covid-19. Patienten har enligt ombudet kvarstående problem med trötthet men upplever sig inte bli trodd på, på sin vårdcentral. Frågar vad de kan göra.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdcentralen.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01424</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Remisser skickas på fel grunder</p> <p>En patient har synpunkter på hur remisshanteringen sköts på en vårdcentral. Patienten anser att remisserna skickas på fel grunder och till fel vårdgivare.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01428</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bestrida faktura</p> <p>En kvinna kunde inte komma på ett bokat besök på grund av akut sjukdom och hon ringde och avbokade besöket. Trots det har fakturan gått vidare till inkasso. Patienten undrar vilka rättigheter hon har och hur hon kan gå till väga och ska fundera om hon ska inkomma med en anmälan senare.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01472</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Svårigheter att boka provtagning via hemtest</p> <p>En man vill beställa hemtest för provtagning av covid-19 men får ingen kod då han loggar in på appen. Supportsidan är inte öppen vilket gör att mannen inte kan beställa någon test.</p> <p>Åtgärd: Lämnar uppgifter till kontaktformulär via datorn och möjligheten att testa sig på vårdcentralen om det inte går att boka test digitalt.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01474</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Hemsjukvårdspersonal uteblev för omläggning av bensår</p> <p>En äldre man har hemsjukvård för omläggning av vätskande, variga bensår. Under helgen ska ett privat omvårdnadsföretag komma och lägga om såren. Förra helgen kom inte någon alls. Ingen hörde av sig från omvårdnadsföretaget och det gick heller inte att kontakta dem. Mannen har efter att ha kontaktat sin ordinarie vårdcentral fått besked om att deras hemsjukvård kommer att göra ett extra hembesök idag för omläggning av bensåren.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01483</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Synpunkt på kort besökstid hos terapeut</p> <p>En kvinna hade synpunkter på att besökstiden hos en psykoterapeut är kort, endast 30 minuter. Kvinnan har fått samtal hos terapeuten genom vårdcentralen men menar att man inte hinner prata ordentligt på en halvtimme. Hon har av vårdcentralens chef fått veta att detta är bestämt av Region Stockholm som bara ersätter vårdgivaren för besök som är 30 minuter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01495</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekas rätt vård</p> <p>Vid vårdcentralen nekades patienten rätt vård. Synpunkterna ska redogöras i kommande skrivelse, uppger patienten.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01496</b></p> <p>Övrigt</p> <p>Övrigt</p>	<p>Patienter tvingas ha munskydd</p> <p>Enligt patienten ska verksamhetschef vid en vårdcentral ha erhållit tvingande direktiv av regionen att patienten måste bära munskydd för att bli inbokad för tid.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01497</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Oklar information om hembesök</p> <p>En son upplever att de får oklara besked gällande hans åldriga pappa. Sonen menar att pappan ska få hemsjukvård men att de inte kommer och de har uppgett att de ska ringa innan. Ingen har dock kommit och när sonen kontaktade vårdcentralen visste de inte vem som lovat vad. I journalen går det inte utläsa någon planering. Sonen har försökt att nå verksamhetschefen utan resultat. Det mannen väntar på är vaccinering för covid-19. När mannen tidigare fått besök har det kommit olika personer och de har talat bristfällig svenska.</p> <p>Åtgärd: I överenskommelse med anmälaren kontaktade förvaltningen vårdcentralen. Då framkom att mannen inte hade hemsjukvård, men att han hade ett planerat hembesök från vårdcentralen dagen därpå för att få vaccin för covid-19. Det fanns även en anteckning om att de skulle ringa patienten innan besöket. Verksamhetschefen eller läkare skulle ringa upp sonen enligt önskemål.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01499</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Fel prioritering när det gäller vaccination</p> <p>Enligt ombudet gör vårdcentralen fel prioritering när det gäller dem som ska vaccineras mot covid-19. Detta bevisas enligt ombudet av att vaccinet inte räcker till äldre som är över 80 år.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01501</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Gått in i journalanteckning utan att fråga patienten</p> <p>En husläkare har läst journalanteckningar från andra vårdgivare, utan att först tillfråga patienten. Därefter har läkaren misstolkat informationen och skrivit i vårdcentralens journalsystem felaktiga uppgifter. Detta har lett till komplikationer för patienten och kommer följa henne framöver om andra läser anteckningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01504</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande på telefon</p> <p>En man ringde sin vårdcentral och blev bemött bristfälligt. Personen som svarade skrek åt honom i luren och gav vilseledande information. Hon ifrågasatte även hans kunskaper i svenska språket. Personen avslutade samtalet utan att de var klara och utan att säga hej då. Mannen som har ett namn som visar att han är muslim, misstänker att personens beteende syftade till att diskriminera honom för hans tro.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01511</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande hjälp med besvär</p> <p>En man som haft långvariga besvär med magen upplevde att han inte fick hjälp av vården. Han har sökt vård på flera olika inrättningar, bland annat närakut och vårdcentral men menar att ingen hjälper honom.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01515</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Vill bli vaccinerad mot covid-19</p> <p>En man vill bli vaccinerad för covid-19, men helst inte på den vårdcentral han är listad på. Han undrar hur han ska göra.</p> <p>Åtgärd: Informerar om att han bör kontakta den vårdcentral som ligger närmast bostaden, de har områdesansvar. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01524</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Synpunkter på smittorisk vid vaccinering mot covid-19</p> <p>En kvinna har synpunkter på smittorisker vid vaccination mot covid-19 på en vårdcentral. Kvinnan uppger att det samlas för mycket folk på liten yta i väntrummet samt att alla inte har munskydd. Vidare upplever kvinnan att hon fått ett dåligt bemötande när hon påpekat detta för personal på vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01552</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Önskemål om att äldre man bör prioriteras för vaccinering inför operation</p> <p>En äldre man hade tackat nej till en kranskärlsoperation på grund av risken att bli smittad av covid-19 under vårdtiden på sjukhuset. I mannens fall är en kranskärlsoperation mycket viktig, enligt anhörig. Mannen hade kommit överens med läkaren om att så fort han fått vaccinering kommer han att få en ny operationstid. På vårdcentralen har man sagt att man inte kan prioritera honom för vaccinering tidigare utan hänvisar till vaccineringsordningen enligt folkhälsomyndigheten, så han måste vänta tills vårdcentralen får in vaccin för hans patientgrupp.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01557</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Bollad mellan vårdgivare och oklarheter kring behandling</p> <p>En äldre kvinna hade synpunkter på att hon bollades mellan vårdgivare rörande sin sjukdom och behandling. Hon menar att remisser skickas mellan vårdcentralen och akutsjukhus men att ingen tar ansvar och att hon inte kommer någon vart. Vårdcentralen anser att hon ska börja en viss läkemedelsbehandling, men det ifrågasätter hon och menar att hon inte vill göra. Hon har också synpunkter på att hon inte får läkartid på vårdcentralen och inte hinner ta upp alla sina frågor under besöken.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01558</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Tillhör riskgrupp men får inte vaccin</p> <p>En kvinna som är 70 år fyllda, har också en sjukdom och är därmed angelägen om att få vaccin för covid-19. Vårdcentralen menar att de inte har några uppgifter på att hon skulle ha någon sjukdom och därmed ingår hon inte i fas 2 som nu vaccineras och inkluderar de som är fyllda 80 år. Kvinnan går för sin sjukdom på ett akutsjukhus och har spärrat den journalen. Kvinnan tror att det är därför vårdcentralen inte har kunskap om hennes sjukdom men upplever sig samtidigt misstrodd av läkaren som inte lyssnar på henne.</p> <p>Åtgärd: I samråd med patienten förmedlas informationen av handläggare på förvaltningen till verksamhetsansvarig på vårdcentralen. Förvaltningen får då information om att kvinnan är känd på vårdcentralen sedan många år och söker vård flera gånger i veckan. Hon tillhör inte riskgrupp och får därmed invänta vaccination för fas tre som hon tillhör.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01577</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Vill byta läkare på vårdcentralen</p> <p>En kvinna har varit sjukskriven i nästan ett år på grund av komplikationer efter genomgången infektion med covid-19. Hon anser att läkaren på vårdcentralen inte tar henne på allvar utan misstror henne. Läkaren uppmanar kvinnan att besöka fysioterapeut och arbetsterapeut för rehabilitering men det orkar hon inte. Hon vill nu byta läkare.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att kontakta vårdcentralen och framföra önskemål om att få byta läkare.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01578</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Ifrågasätter att läkemedel inte skrivs ut</p> <p>En man som under flera år fått en smärtstillande medicin utskrivna fick inte förnyat recept av läkaren på vårdcentralen. Patienten menar att läkaren bojkottar medicinen och inte har varit tillmötesgående när patienten önskat diskutera nedtrappning eller framfört önskemål om att byta läkemedel. Han ifrågasätter det plötsliga utsättandet av en medicin han haft i många år.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01588</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Får inte ut sin journal</p> <p>En kvinna har begärt att få ut sin journal från en vårdcentral. Vårdcentralen har under flera månaders tid lovat att skicka journalen, men det har inte hänt trots flera påminnelser.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01589</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Fått faktura för uteblivet besök</p> <p>En man genomförde ett videosamtal med sin diabetessjuksköterska på vårdcentralen. Inget nämndes om läkarbesök, men några veckor senare fick mannen faktura för uteblivet läkarbesök vilket förvånade honom. Han har svårigheter att nå vårdcentralen för att be dem reda ut vad som hänt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01593</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Har inte fått utlovad återkoppling från läkare</p> <p>En kvinna har fått en läkemedelsbehandling utskrivna av en läkare på vårdcentralen. Nu har hon fått biverkningar i form av blåsor och utslag på huden. Kvinnan har försökt kontakta vårdcentralen för att diskutera biverkningarna med läkaren. Ibland är det svårt att ens komma fram i telefonsvararen som meddelar att patienten får återkomma nästföljande dag. Vid ett par tillfällen har kvinnan lyckats komma fram till sjuksköterskan som meddelade att hon skulle be läkaren ringa upp kvinnan vilket denne ännu inte har gjort.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan önskar inte skicka in något skriftligt klagomål utan hon tycker att det räcker med att muntligt framföra sitt klagomål. Kvinnan har erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen för att framföra sina synpunkter.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01594</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Blir inte uppringd av vårdcentralen</p> <p>En kvinna uppger att hon i flera veckors tid önskat att bli uppringd av en vårdcentral. De har inte återkommit.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01602</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Synpunkter på bemötande och vård på vårdcentral</p> <p>En man har synpunkter på bemötande och brister i fortsatt vård på sin vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>



<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01605</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Nekades besök på grund av liten försening</p> <p>En patient kom ett par minuter försent till en läkartid på en vårdcentral och nekades därmed besöket. Enligt patienten uttryckte sig receptionisten på ett sätt som uppfattades som rasistiskt i samband med att informationen om detta gavs. Patienten fick veta att ny tid behövde bokas och att räkning skulle skickas för uteblivet besök.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01612</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Svårt att gå efter undersökning</p> <p>En äldre patient genomgick en undersökning som vid en vårdcentral. Undersökningen var smärtsam och patienten har efter detta haft svårt att gå.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01617</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Nekades faktura som betalningssätt på vårdcentralen</p> <p>En man sökte vård på vårdcentralen för remittering till specialistläkare. Personalen i receptionen sa att mannen skulle betala kontant eller med kort, annars skulle remissen makuleras. Mannen bad om en faktura eftersom han varken hade kontanter eller kort på sig men personalen sa att på denna vårdcentral används inte faktura som betalningssätt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att enligt det avtal som vårdcentralen har skrivit med regionen ingår faktura som betalningssätt. Detta kommer mannen att själv framföra till verksamhetschefen</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01646</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande vård och bemötande på vårdcentral</p> <p>En man har upplevt bristande uppföljning på vårdcentralen. Han har sedan långt tid ätit mediciner men ingen uppföljning av dessa har gjorts på flera år. Mannen har även upplevt ett dåligt bemötande av läkaren.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01647</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Får inget sjukintyg</p> <p>Patienten ringer och beskriver att han fått remiss till ortopedmottagning, men ej har någon planerad operation där. Han har därför efterfrågat sjukintyg från sin vårdcentral, men har av receptionen fått höra att det åligger ortopedmottagningen att ombesörja detta. Ortopedmottagningen förmedlar i enlighet med vad patienten själv läst på 1177 Vårdguiden, att det är vårdcentralen som ska utfärda intyget.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten kontaktar läkare/chef på vårdcentralen som ett första steg.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01649</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Dåligt bemötande/felaktiga intyg</p> <p>Patienten beskriver att hennes läkare på vårdcentralen skrivit felaktiga diagnoser i sjukintyg till arbetsgivare och Försäkringskassan, samt även skrivit fel omfattning. Därtill beskrivs läkaren bemött patienten olämpligt då han bland annat skrikit åt henne, och varit påtagligt stressad. Vidare beskrivs receptionen på vårdcentralen inte bistått med information om hur patienten ska gå till väga för att få rätt intyg när läkaren nu är sjukskriven, och hänvisat till att patienten får återkomma. Framkommer emellertid att receptionisten återkopplat att patienten kontaktas då läkaren är åter i tjänst.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01650</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bortslarvad remiss och bristande information</p> <p>En kvinna har varit långtidssjukskriven och tidigare haft företagshälsovård. När kvinnans anställning upphörde remitterades hon till vårdcentralen för fortsatt uppföljning. Då kvinnan inte hörde något från vårdcentralen kontaktade hon dem och det uppdagades att de hade slarvat bort remissen. När hon väl fick träffa läkaren informerades hon inte om att hon själv var tvungen att sköta kontakten med Försäkringskassan, vilket gjorde att hon inte fått någon sjukpenning.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01653</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Nekas hjälp med provtagning för covid-19</p> <p>En man och hans familj har symtom på covid-19 men får ingen hjälp vid vårdcentralen att testa sig, sin partner och barnen. Han har provat att beställa testen digitalt men det har inte fungerat.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt har fått telefonnummer till 1177 Support.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01657</b></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>Brister i utredning, behandling och kommunikation</p> <p>En kvinna har besvär med stor viktnedgång och diarré sedan två månader tillbaka. Hon har sökt vård på vårdcentralen och även på akutmottagning. Akutmottagningen har skickat hem henne och meddelat att det är vårdcentralens uppgift att utreda henne. Vårdcentralen har visserligen skickat remiss för utredning hos specialistläkare men kvinnan har varit för svag för att åka dit. Närstående till kvinnan undrar varför hon inte remitteras till sjukhuset men läkaren på vårdcentralen vill inte göra det.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01664</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Väntar på avgörande operation men prioriteras inte för vaccinering</p> <p>En kvinna i 70-års åldern har fått en operationstid. Hon har av sin ansvariga läkare förordats vaccinering mot covid-19 innan operationen, helst med två doser. Kvinnan är angelägen om att få sin operation, men läkaren på vårdcentralen hävdar att hon inte kan prioriteras för vaccinering. Detta är frustrerande för kvinnan då den omfattande logistiken och bemanningen runt operationen skulle vara möjlig, men operationen skjuts fram på grund av att läkaren och verksamhetschef på vårdcentralen inte prioriterar henne.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter kontakt med sakkunnig för vaccinationsprogrammet vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, framkom att det endast är patienter som har dialys eller som är transplanterade som prioriteras för sina medicinska tillstånd.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01679</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Erbjuds ingen tid på vårdcentralen i närtid trots försämring</p> <p>En ung kvinna hade covid-19 för några månader sedan. Hon har kvarstående besvär. Vårdcentralen utreder och skickar remisser men hon har nu fått en ny läkare. Hon har trots försämring inte fått någon snabb tid till läkare när hon kontaktat vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01682</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Svårt att komma fram till vårdcentral</p> <p>En äldre kvinna är besviken över svårigheterna att komma fram till vårdcentralen för att boka tid till vaccination mot covid-19.</p> <p>Åtgärd: Undertecknad läser på vårdcentralens hemsida och lämnar information om telefonnummer och de tider telefonen är öppen för bokning.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01699</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Patient får inte byta husläkare</p> <p>En kvinna hade bett om att få byta husläkare på sin vårdcentral men nekats detta. Hon blev inte informerad om anledningen till beslutet. Kvinnan menade att det kunde ha att göra med corona men tyckte inte att det borde hindra henne från att kunna få träffa en läkare hon kunde känna förtroende för. Kvinnan upplevde sig inte hörd av sin läkare och det var långa väntetider.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01700</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Blodsockermätare har blivit stulen, får ingen ny</p> <p>En äldre man har diabetes och är tvungen att flera gånger om dagen mäta sitt blodsockervärde med en mätare han har fått från vårdcentralen. Mätaren har nu blivit stulen och han behöver en ny. Sjuksköterskan på vårdcentralen nekar honom en ny.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01701</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande information gällande remiss till specialistmottagning</p> <p>En äldre herre hade fått veta att han var hjärtsjuk. Mannen önskade komma till en specialistmottagning då han var orolig för sin hälsa. Han hade kontaktat vårdcentralen upprepade gånger utan att få någon information om möjligheten till remiss eller besök på vårdcentralen. Mannen upplevde att hans hälsa riskeras.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01705</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Bristfällig information och dåligt bemötande på vårdcentral</p> <p>En kvinna har synpunkter på att nästan all information är på arabiska vid en vårdcentral som hon har besökt. En personal som stod i dörren till vårdcentralen bar ej munskydd och det fanns inga tydliga hänvisningar på svenska eller på engelska hur patienterna skulle förhålla sig i och med coronapandemin. Patienten upplevde sig mycket illa bemött av personal när hon frågade kring information på andra språk. Hon fick höra att hon kunde söka sig till en annan vårdcentral om det inte passade henne, då vårdcentralen mest var till för en viss del av befolkningen. Det ska även vara krångligt att boka tid till mottagningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01707</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Svårt att komma fram på telefon till vårdcentral</p> <p>En man fick för några dagar sedan information från vårdcentralen att det är dags för vaccination mot covid-19. Han har nu försökt att komma fram på telefon under två dagar, men det har varit upptaget.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen kontrollerar med vårdcentralen att deras växel fungerar och sjuksköterska på mottagningen lämnar information om att det är många som ringer för tillfället. Lämnar denna information till patienten.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01719</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Svårigheter att få ut avliden patients journal</p> <p>En kvinna har försökt att begära ut sin mammas journal från ett särskilt boende för äldre. Patienten har avlidit och dottern önskar få information om mammans sjukdomshistorik. En läkare som arbetar för ett vårdbolag och som tjänstgör vid boendet har inte lämnat ut hela journalen. Ombudet har frågor kring detta.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt informerats om att vårdgivaren gör en sekretessprövning över vilka uppgifter som de lämnar ut. Ombudet har även fått information om att hon kan be om att få ett nekande beslut skriftligt då det går att överklaga.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01740</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Oacceptabelt bemötande av läkare på vårdcentral</p> <p>En kvinna uppsökte vid några tillfällen en vårdcentral efter att ha blivit utsatt för en traumatisk händelse. Kvinnan upplevde att läkaren hade ett mycket märkligt beteende. Han lyssnade inte på hennes berättelse, istället pratade han om sig själv och om hur han upplevde kulturkrockar. Vid ett möte blev han aggressiv och dessutom skrev han inte fullständiga journalanteckningar.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01746</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Brister i tidsbokning och uppföljning av medicin</p> <p>En man var inlagd på sjukhus efter biverkningar av ett läkemedel. Han skulle efter vårdvistelsen ta kontakt med sin vårdcentral för att boka tid för blodtryckskontroll och ny medicinering. Han har ringt under ett par dagar men fått besked om att han inte kan få någon tid och att han ska ringa nästkommande dag. Patienten ställer sig frågande till detta då han har ringt några minuter efter att deras telefonväxel har öppnat. Personal har även brustit i sitt bemötande och lagt på luren.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01747</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Coronavaccinering av närstående</p> <p>En 79-årig kvinna vars make var mult sjuk och därför hade hemtjänst undrade var hon skulle få sin vaccination mot Corona. Hon blev besviken över att hon inte fick den i hemmet samtidigt som maken. Kvinnan kommer att kontakta sin vårdcentral för att höra när hon kan beställa tid.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01754</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Information och vägledning</p> <p>Ett ombud kontaktar förvaltningen med frågor gällande vaccination mot covid-19.</p> <p>Informerar utifrån den information som finns tillgänglig gällande vaccinering mot covid-19.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01771</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Psykologen bröt ihop under pågående samtal</p> <p>En ung kvinna som har gått i terapi mår ännu sämre, eftersom psykologen har brutit ihop och blivit ledsen under pågående samtalsterapi.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01783</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Felmedicinering ledde till att pulsåder brast</p> <p>En kvinna i arbetsför ålder medicinerades genom sin vårdcentral med blodförtunnande medicin. Detta ledde till en akut och mycket traumatisk situation där stora kroppspulsådern brast. Kvinnan överlevde tack vare att de befann sig nära ett akutsjukhus. Paret är mycket tacksamma för den fantastiska hjälp de fick av ambulanspersonal och personal på akutsjukhuset hon opererades och vårdades på. Tyvärr skapade pandemin extra oro då anhöriga inte fick besöka kvinnan på sjukhuset, eller senare under rehabiliteringen, på grund av risk för smittspridning. Kvinnan har fått ersättning via patientförsäkringen Löf.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01795</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Dåligt bemötande på vårdcentralen</p> <p>En äldre kvinna är ledsn över det otrevliga bemötandet på sin vårdcentral, när hon har ringt och vill tala med sin läkare. Hon behöver sin medicin, som läkaren plötsligt har sänkt dosen på, men upplever att hon inte får gehör för det.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01803</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Bristande hjälp, intyg och delaktighet</p> <p>En kvinna upplevde att läkaren vid en vårdcentral inte var tillräckligt engagerad, tagit sig tid till ordentliga undersökningar eller mån om att hjälpa henne att bli frisk efter skador hon drabbats av. Kvinnan menar att hon som behandling erbjuds sjukskrivning, men att intyg till Försäkringskassan varit undermåliga. Hon har själv fått vara aktiv och försöka hitta exempelvis rehabilitering.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01844</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Nekad receptförnyelse</p> <p>En kvinna som ätit antidepressiv medicin i ett 20-tal år bad om receptförnyelse på sin vårdcentral via e-tjänster på 1177.se. Hon fick till svar att hon fick vända sig till psykiatrin och att vårdcentralen inte kunde vara behjälplig. Kvinnan har ingen kontakt med psykiatrin och det är vårdcentralen som tidigare förskrivit detta läkemedel som kvinnan mår mycket bra på. Det har inte varit tal om uttrappning eller på något annat sätt förändring i medicineringen. Hon står nu utan, med risk för biverkningar och försämrat mående.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till att tala med verksamhetschefen för vårdcentralen.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01846</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Oriktig debitering</p> <p>Patienten blev av vårdcentralen debiterad patientavgift på oriktiga grunder.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01848</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Utgånget vaccin givet till barn</p> <p>Ett litet barn fick en vaccinationsspruta på vårdcentralen. Vårdnadshavaren upptäckte efter vaccinationen att läkemedlet hade passerat utgångsdatum. Vårdnadshavare har även sökt ansvarig på vårdcentralen som inte återkopplar.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01849</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Lång väntetid för covid-19-vaccination för grupp 2</p> <p>En äldre kvinna fick brev om att hon ska boka tid hos sin vårdcentral för covid-19-vaccination. Varje gång patienten har ringt har hon fått veta att det inte finns lediga tider och att det går bra att ringa nästa vecka igen. Det har hunnit gå tre veckor, men hon har fortfarande inte fått en tid.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01852</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Får inte välja vaccin mot covid-19</p> <p>En äldre kvinna har synpunkter på att man inte får välja vilket vaccin man kommer att få. Hon har nedsatt immunförsvar och önskar få välja bort ett speciellt vaccin.</p> <p>Åtgärd: Ger information om att detta styrs av regionen och att beslut fattas enligt den vetenskap som finns tillgänglig. Synpunkterna har tagits vidare till ansvariga i regionen.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01864</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Nekad operation</p> <p>Ett ombud ringer för en vän som inte får remiss av läkare på vårdcentralen till ett ingrepp. Men ingen förklaring ges varför.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01871</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Får inte näringsdrycker från dietist i länet</p> <p>En kvinna som bor i annan region har sin vårdcentral i Region Stockholm. På vårdcentralen har hon också kontakt med dietist. Hon har tidigare fått näringsdrycker förskrivna från dietisten, men det är inte möjligt längre eftersom hon flyttat till annan region. Hon ifrågasätter det med hänsyn taget till det fria vårdalet.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen lämnar information om möjligheten att genom Riksavtal få näringshjälpmedel förskrivet. Patienten är nöjd med informationen.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01872</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Stora brister i telefontillgänglighet gällande vaccination</p> <p>En kvinna har ringt till vårdcentralen gällande vaccination mot Covid-19 för sin make som är över 80 år, då de har fått hem ett brev om detta. Hon anser att det är svårt att komma i kontakt med vårdcentralen samt att berörd sjuksköterska inte ringer upp. Ombudet hade önskat att de skulle informera på telefonsvaren om det är så att de för närvarande inte har vaccin så patienter och närstående slipper ligga på och försöka komma i kontakt med rätt personal.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01874</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Svårt att komma fram på telefon till vårdcentralen</p> <p>En man har under en längre period försökt boka läkartid till vårdcentralen, men han har inte kommit fram på telefonen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att kommunicera med vårdcentralen via e-tjänster på 1177.se.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01894</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Journalsystem meddelar att barns personnummer är ogiltiga</p> <p>En man och hans familj med tre barn kunde inte ta sig till Sverige under några månader på grund av coronapandemin. Till slut fick de möjlighet att komma tillbaka till Stockholm. Hela familjen är folkbokförda i regionen och har personnummer. Två av barnen behövde vård på vårdcentralen tillsammans med förälder. När fadern skulle boka tid och uppgav barnens personnummer så personalen att personnumren var ogiltiga och inte fanns att finna. Fadern har personbevis på barnen med personnumren och tycker det är märkligt att datasystemet meddelar att personnumren är ogiltiga.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen på vårdcentralen.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01896</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Brister i läkarkontakt vid vård- och omsorgsboende</p> <p>En man bodde på ett särskilt boende för äldre. Hans fru anser att den vårdgivare som ansvarar för läkarkontakten vid boendet brast i behandlingen av patienten. Trots att mannen hade hosta under lång tid kom ingen läkare och undersökte honom. Han drabbades av lunginflammation som han senare dog av på sjukhus. Den närstående har även synpunkter på ett läkemedel som ordinerades under en för lång period till hennes man.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Lof (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01898</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Krängligt att boka test för barn</p> <p>En förälder bokade tid för testning av covid-19 för sitt barn. Föräldern menar att tillvägagångssättet för att göra detta som ombud och skifta fram och tillbaka mellan en app och en hemsida är absurd och krånglig. När barnet kom till provtagningen menade personal att bokningen var gjord i förälderns namn, trots att föräldern skapat en inloggning som ombud i appen för detta ändamål. Föräldern ifrågasätter sättet som bokningen ska göras och menar att det omständliga tillvägagångssättet riskerar att skapa utebliven provtagning.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01905</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande i receptionen</p> <p>En kvinna är ledsen över det systematiska otrevliga och oprofessionella bemötandet på en vårdcentral. Personalen i receptionen är alltid stressade, låter arg och inte så villiga att hjälpa till.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01936</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Inget munskydd, felaktigt recept</p> <p>Patienten som säger sig vara riskgrupp beskriver att läkare ej haft munskydd när denne varit i samma rum som henne i samband med vaccinering, ej heller när denne sedan givit patienten adrenalin. Framkommer därtill att patienten fått felaktigt recept, vilket lett till att hon inte haft tillgång till adrenalinpennor under flera dagar.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01937</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristfällig bedömning och blev inte remitterad</p> <p>En äldre man sökte vård på en vårdcentral för sina svullna händer. Mannen önskade få remiss för detta vilket han inte fick. Läkaren kunde inte bedöma mannen och visste inte hur han skulle gå vidare. En anhörig har nu synpunkter på att mannen inte remitterades vidare eller fick någon ordentlig bedömning eller behandling av läkaren.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01958</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Nekades hembesök trots rörelsehinder</p> <p>En kvinna som hade opererat ryggen blev därefter inskriven på sjukhus i två veckor. Där fick hon en stafylokockinfektion i handen. När hon skrevs ut skickades en remiss till vårdcentralen där sjukhuset bad att kvinnans hand skulle läggas om i hemmet eftersom hon var rörelsehindrad efter operationen. Vårdcentralen gjorde inte hembesök, kvinnan uppmanades istället att komma till mottagningen men hon kunde inte ta sig dit.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01968</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Tveksam till information från läkare</p> <p>En äldre man fick ett telefonsamtal från en läkare på vårdcentralen. Läkarens besked var att mannen kunde sluta med sina proppförebyggande läkemedel. Mannen blev överraskad över samtalet och är tveksam till om informationen stämmer. Han har haft medicinen i drygt tio år.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att ringa till vårdcentralen för att få tydliggörande information om behandlingen.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01975</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Missnöjd med vård på vårdcentral</p> <p>En äldre kvinna är besviken över vård och undersökningar hon fått hos husläkaren.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01980</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Dåligt bemötande och tider som avbokas</p> <p>En kvinna som i många år varit patient hos en läkare vid en vårdcentral upplevde ett dåligt bemötande av denne. Enligt kvinnans närstående avbokas ideligen tider med kort varsel med hänvisning till att läkaren inte tycker att han behöver träffa henne. Enligt den närstående säger läkaren att det inte går att göra något åt patienten.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01981</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Personal och patienter bär ej munskydd</p> <p>En man har sökt vård på en vårdcentral och har synpunkter på att restriktioner och rekommendationer med anledning av covid-19 inte följs. Mannen uppger att varken patienter eller personal har munskydd eller visir i allmänna utrymmen och att patienter trängs i väntrummen. Mannen uppger att han nu tvekar på att söka vård där igen eftersom han upplever att det inte är en smittsäker miljö.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01983</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Man avled i hemmet efter sjukhusvård</p> <p>En äldre patient som insjuknat i covid-19 fick sjukhusvård. Därefter fick patienten komma till hemmet och skulle få fortsatt vård av vårdcentralen. Patienten avled i hemmet efter några veckor. Ombudet menar att patienten inte fick den behandling och vård han skulle ha fått från vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>



<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01987</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande utredning, behandling och bemötande</p> <p>En kvinna besökte vårdcentralen för besvär med huvudvärk och snuva. Läkaren diagnostiserade henne med lunginflammation utan att ta blodprover eller röntga lungorna. En tid därefter sökte hon vård på nytt då hennes hud och ögonvitor blivit guldfärgade. Kvinnan bad om att få ta avföringsprover men det nekades henne. Kvinnan började må sämre och sökte vård på nytt och nu togs både avföringsprover och blodprover. Det visade sig att kvinnan har leverinflammation och diabetes. När kvinnan kontaktade läkaren blev denna irriterad och började skrika på kvinnan. Chefen för vårdcentralen ringde sedan till kvinnan och bad henne förlåta läkarnas beteende.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Lof (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01997</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Smärta efter byte av p-stav</p> <p>En kvinna fick en p-stav insatt vid en barnmorskemottagning och har haft ont i armen efter detta, vilket hon inte brukar ha efter åtgärden. Hon upplever också att hon inte kan röra armen som vanligt. Hon har varit på återbesök på mottagningen angående detta men upplever att armen inte undersöktes ordentligt och att bemötandet var stressat. Hon undrar om hon själv måste betala för en ny stav om denna tas ut.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-02041</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Fått tider avbokade sent</p> <p>En man har synpunkter på att han vid flera tillfällen fått sina tider på en vårdcentral avbokade med kort varsel. När mannen har försökt få kontakt med vårdcentralen om sina tider har han inte blivit uppringd.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-02043</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Vårdcentralen avbokade besökstid flera gånger</p> <p>Patientens inbokade tider hos läkare vid vårdcentralen har med mycket kort varsel (det vill säga när patienten anlät till vårdcentralen) av vårdcentralen avbokats.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-02061</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristfällig utredning</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för sin smärtproblematik. Kvinnan blev lovad en utredning men har synpunkter på att utredningen var bristfällig och inte utredde kvinnans symptom tillräckligt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02076</b> Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Problem att bli utredd och bollas mellan vårdgivare En ung patient hade svårt att få sina besvär utredda vid en vårdcentral. Patienten bollas mellan vårdcentralen och en specialistverksamhet, men dessa vårdinrättningar talar inte med varandra utan kontakten sker genom patientens närstående. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02080</b> Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Missnöje med privat vårdcentral En äldre kvinna är mycket missnöjd med den privata vårdcentralen som ligger i närheten av hennes bostad. Hon har inget förtroende för ägarna då det inte finns någon som helst kontinuitet för patienterna. Läkarna byts ut eller slutar själva, enligt kvinnan. Kvinnan menar att läkarna blir uppsagda då de remitterar patienter till för många undersökningar och behandlingar och då blir det för dyrt för ägarna. Verksamheten verkar också ha svårt att rekrytera nya läkare eftersom det inte är bra för dem om vårdcentralens namn finns med på deras CV när de ska söka nytt jobb har kvinnan hört. Hon hade helst listat sig på en vårdcentral som drivs av regionen, men den närmaste ligger för långt bort. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02089</b> Administrativ hantering Brister i hantering	Remiss har tappats bort En man har sökt vård på en vårdcentral för sina allergiska besvär. Mannen blev remitterad till allergolog och har väntat lång tid utan att ha fått någon kallelse. När han går in på 1177 har remissen försvunnit. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02093</b> Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Brister kring telefoni på vårdcentral En kvinna ringde en vårdcentral å en närståendes räkning. Kvinnan fick en uppringningstid men blev inte uppringd förrän två timmar senare. När hon berättade för den som ringde upp att hon väntat länge fick hon luren i örat. Kvinnan menar att vårdcentralens telefonsystem inte fungerar, hon har också fått besked på telefonsvararen om fem minuters väntetid vilket visat sig vara en halvtimme. Kvinnan vill att detta ska förbättras så att det inte fortsätter att vara på det här sättet i framtiden. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02096</b> Övrigt Övrigt	Synpunkter på vård Moder till trettonårig pojke avser att inkomma med skrivelser som rör ett antal vårdgivare. Hon vill få information om förvaltningens handläggningsrutiner. Handläggning fortsätter då skrivelser inkommer. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02097</b> Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte fördjupad undersökning av ländryggen En äldre kvinna har haft långdragna smärtor i ländryggen, trots att hon flera gånger haft diskussioner med sin husläkare har han inte remitterat henne för fördjupade undersökningar t ex med magnetkamera. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att remittering till fördjupad utredning görs på grundval av ett medicinskt beslut.
<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02106</b> Administrativ hantering Brister i hantering	Uteblivet provsvar En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för flera åkommor och fick lämna blodprov. Kvinnan uppger att hon inte fick några provsvar från blodprovet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02125</b> Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Synpunkter på kommunikation En patient fick otydliga och skiftande besked när hon tog kontakt med en vårdcentral och önskade boka läkarbesök. Patienten menar att hon utlovades återkoppling samma dag vilket inte skedde, därefter fick hon olika besked huruvida det var möjligt att boka tid och kring akuttider. Patienten anser att hon möttes av en dålig attityd och oprofessionellt bemötande. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02128</b> Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Synpunkter på prioritering av vaccination mot covid-19 En patient har synpunkter på att patienten med partner inte får covid-19 vaccin då de båda tillhör riskgrupper. Vårdcentralen menar att äldre personer nu får vaccin och att de får vänta vilket patienten anser vara fel. Åtgärd: Information om att synpunkterna finns registrerade på förvaltningen och kommer att nå ansvariga i regionen.
<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02129</b> Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Föräldrarnas mående står i sonens journal En liten pojke har sömnproblem som också påverkar föräldrarna mycket. Detta har läkare, psykolog och sjuksköterska på de mottagningar där pojken är inskriven också skrivit i journalen. Bland annat står det att "modern är uppgiven" och "föräldrarna håller på att gå under". Modern vill inte att pojken, när han sedan växer upp, ska kunna läsa om föräldrarnas mående i sin journal. Åtgärd: Modern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-02149</b> Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Synpunkter på vården En patient har synpunkter på vård och behandling och kommunikation vid en vårdcentral. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> <b>V0507-0287543</b> Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Önskar byta husläkare Man som framför att han önskar byta vårdcentral. Vill lista sig hos endera av två läkare på två namngivna vårdcentraler på Norrmalm. Åtgärd: Vid telefonsamtal informeras mannen om svårigheten att byta till husläkare på annan vårdcentral. Överenskommer att han själv skriver till verksamhetscheferna på de vårdcentraler han önskar gå. Då ingen övrig åtgärd är aktuell avslutas ärendet.

<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06804</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Oro över sonen och journalläsning utan samtycke</p> <p>En kvinna ville att läkaren skulle göra en orosanmälan till socialtjänsten på hennes son eftersom sonen beskrev att det kändes som att han hade "en sticka i snoppen". Modern misstänkte att sonen blev hotad och injicerad med någonting. Läkaren menade att det var moderns vanföreställningar och gjorde ingen orosanmälan. Läkaren hade bett om moderns personnummer men informerade inte om att han hade gått in i hennes journalanteckningar.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen tackade hon för återkopplingen och beklagade att moderns upplevelse över att inte ha fått hjälp för sin starka oro över sonen. Verksamhetschefen hade granskat journalen och besöket bedömdes som korrekt medicinskt handlagt. Pojken hade själv inte velat bli undersökt i snoppen och hans önskan respekterades av läkaren. Denne hade beskrivit sina avväganden kring detta i journalen. När det gäller skydd av barn och orosanmälan så bedömdes även det korrekt handlagt av läkaren. Denne hade fått medgivande från modern att granska hennes journal i egenskap av vårdnadshavare för pojken. Eftersom det framkom att modern hade en psykiatrisk kontakt för vanföreställningar och det fanns planering för detta, samt tidigare flera orosanmälningar gjorda från flera instanser, kunde en sammanvägd bedömning göras av pojkens eventuella akuta behov av skydd. Verksamhetschefen beklagade att modern upplevde att hennes starka oro för pojken inte hade tagits på allvar. Bedömningen var att då detta upprepade gånger anmälts till socialtjänsten var det den instans som bäst kan hantera det modern beskrev och att hon skulle få den hjälp pojken och hon behöver. Modern tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Förvaltningen har försökt att kontakta kvinnan i efterhand men inte lyckats. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07110</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Bristande återkoppling i samband med vaccination</p> <p>En kvinna önskade att vaccinera sig mot lunginflammation på en vårdcentral. När kvinnan var på vårdcentralen kände personal enligt kvinnan inte igen det vaccinet hon behövde en andra dos av. Personal skulle återkoppla till kvinnan vilket aldrig skedde.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse. Vårdgivaren beskriver att eftersom patienten fått den första sprutan vid en fristående klinik och inte tillhör någon riskgrupp så som de definieras i regionens riktlinjer så kunde de inte erbjuda henne vaccin. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07252</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Bristande återkoppling från husläkaren</p> <p>En man med ett flertal olika sjukdomar remitterades för provtagning och till olika besök hos specialister. Hans dotter menar att husläkaren var obenägen att återkoppla prov- och remissvar. Mannen och hans anhöriga tvingas ringa och efterfråga uppgifter som husläkaren lovat att informera om, de är missnöjda med att tvingas vänta så länge på svar.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades de upplevda olägenheterna. Mannens symtombild har varit komplex och många specialister har utrett besvären. Tyvärr har det varit långa väntetider både för besök till specialister och till olika undersökningar. Återkoppling av provsvar till patient och anhöriga har också dröjt med anledning av sjukdom och ledighet. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07294</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Ifrågasätter att läkemedel inte skrivs ut</p> <p>En man ifrågasätter att en läkare har nekat honom förskrivning av ett läkemedel som han har fått utskrivet under en längre tid.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som förklarar att patienten kontaktade mottagningen via 1177.se med önskemål om att förnya recept. Läkare avstod detta på grund av att det aktuella läkemedlet är beroendeframkallande och att läkare då behöver vara restriktiva med förskrivning när de inte känner patienten, i första hand förskrivs dessa läkemedel efter ett fysiskt besök. Vårdgivaren beskriver att patienten är välkommen att höra av sig åter och boka en tid. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07480</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Svårigheter att nå sjukgymnast på vårdcentral</p> <p>En man ville boka tid hos sjukgymnast på vårdcentralen och väntade i telefonkö. Innan han kunde komma fram stängdes hans samtal ner och han försökte då istället nå receptionist på vårdcentralen. Han fick information om att han skulle bli uppringd av sjukgymnast och senare av chef på enheten, men ingen har återkommit till honom.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs information om att man enligt telefonloggen försökt nå mannen vid två tillfällen, men han svarade inte. Patienten hade synpunkter på yttrandet, men då han inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00030</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Vårdcentral kunde inte hjälpa till med provtagning</p> <p>En kvinna som var folkbokförd i annan region fick inte hjälp av en vårdcentral i Region Stockholm med test för covid-19. Kvinnan hade i många år tillhört vårdcentralen, men var i begrepp att flytta och hade hunnit folkbokföra sig på sin nya hemort när hon fick symptom och önskade göra testet. Hon menar att vårdcentralen inte tog ansvar och att det borde finnas rutiner för den uppkomna situationen.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för det inträffade. Patienten hade varit i kontakt med vårdcentralen ett par dagar före julafton. Av journalanteckning framgick att sjuksköterskan som talat med patienten hade hänvisat henne till privata testcentraler. Anledningen till detta var att om testet hade tagits samma dag så skulle det ha kommit till laboratoriet på ett akutsjukhus för analys först dagen därpå, eftersom det inte analyseras på vårdcentralen. Svaret hade i så fall kommit till vårdcentralen under julhelgen. Då vårdcentralen inte hade öppet under helgerna fanns inte någon som kunde meddela svaret till patienten. Vårdgivaren bedömde dock att man trots omständigheterna skulle ha hjälpt patienten med provtagningen och beklagade att hon inte fick den hjälp hon behövde. Vårdgivaren skulle säkerställa att all personal hade kunskap om rutinerna för omhändertagande av patienter med misstänkt covid-19. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00058</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Ej fått komma till vårdcentralen för bedömning</p> <p>En ung kvinna sökte hjälp på sin vårdcentral för ledbesvär efter en covid-19-infektion. När hon till slut fick bokade tider, avbokades dessa utan att hon fick nya tider och utan förklaring. Hon fick även fakturor på uteblivna besök. När hon ringde telefonnumret som stod på fakturorna var det ingen som svarade. Kvinnan fick hoppa av skolan på grund av besvären och har idag fyra månader efter hon först tog kontakt, ännu inte fått komma på besök till vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: När förvaltningen samtalar med ombud kring ärendet har patienten fått röntgenundersökning och blodprovstagning. Hon är nöjd med vården och omhändertagandet, dock kvarstår synpunkterna om att det tog lång tid för utredning. Ombudet har uppmanats att återkomma om handläggning av förvaltningen är aktuellt. Hon har inte återkommit varpå ärendet avslutas.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00059</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Otrevligt bemötande och bristande hantering av covid-19 test</p> <p>En kvinna hade symptom på covid-19 och kontaktade sin vårdcentral för hjälp med testning eftersom hon inte hade något mobilt bank-id. I kontakten med vårdcentralen upplevde kvinnan bemötandet som nedsättande. Kvinnan tyckte även att instruktionerna var otydliga. Vårdcentralen föreslog att hon skulle komma till vårdcentralen för att provtas, kvinnan ifrågasätter detta.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar det inträffade och förklarar att mobilt bank-id inte är något krav för att få vård. Vårdgivaren beskriver att den aktuella rutinen gällande provtagning har setts över och alla medarbetare har uppdaterats kring gällande regelverk. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-00847</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Patientsäkerhet</p> <p>Patienten var tvungen att passera väntrummet då han skulle genomgå provtagning i laboratorium som låg i direkt anslutning till väntrummet. Väntrummet var trångt och det var inte möjligt att hålla avstånd till andra människor i enlighet med gällande riktlinjer som upprättats för att minska smittspridningen av covid-19.</p> <p>Åtgärd: I och med att förvaltningen upprättade kontakt med berörd vårdgivare kontaktade berörd verksamhetschef patienten. De förde dialog om väntrummet. Patienten uppgav efter denna kontakt att ärendet kunde avslutas.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01335</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Missnöje med vård och behandling</p> <p>En kvinna framför att hon är missnöjd med den vård och behandling hennes son fått på olika vårdinrättningar. Dessutom har vårdgivarna brustit i bemötande gentemot modern.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen kompletterande skrivelse inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01784</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Brister i telefontillgänglighet</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral. Kvinnan upplever att det är svårt att få tid på vårdcentralen samt att hon inte blir uppringd efter att ha lämnat sitt telefonnummer. Vidare anser kvinnan att vårdcentralen borde ha meddelat sina patienter när ny ägare tog över vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2010-06135</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Bristande behandling och läkemedelsförskrivning</p> <p>En man har synpunkter på en läkare på en närukutmottagning som han anser brister i kompetens. Läkaren skrev ut ett läkemedel mot diarré trots att mannen snarare hade en trög mage. Det var också sjuksköterskan som fick påminna läkaren om att ta ett visst blodprov som annars skulle ha glömts. Ett annat läkemedel förskrev läkaren med fel dosering, där var det apotekaren som uppmärksammade den felaktiga doseringen.</p> <p>Åtgärd: I inhämtade yttranden beklagade verksamhetschefen det obehag som mannen hade upplevt vid kontakten med vårdcentralen. Efter samtal med den ordinarie läkaren, genomgång av journalanteckningar, provtagningar, röntgenundersökningar, remisser och remissvar bedömde verksamhetschefen att man handlagt ärendet på ett adekvat sätt förutom att läkaren inte hade ringt vid avtalad tid och den felaktiga förskrivningen av dosen på läkemedlet. Det läkemedlet som förskrevs mot besvär med matsmältningen var rekommenderat av speciallistläkaren till vilken mannen hade remitterats. Mannen tog del av det kompletterande yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.</p>
<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2010-06360</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Bristande hantering av medicin till äldre man</p> <p>En äldre man har under längre tid fått sin dagliga dos av medicin framlagd i en kopp av hemsjukvården. Närstående till mannen har nu reagerat på att det vid ett tillfälle låg alldeles för mycket medicin i koppen. Hade mannen tagit all medicin är anhöriga rädda för att han hade skadats.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beskriver att administreringen av medicin som har utförts av ett externt vårdbolag som har avtal med regionen. Det framgår av journalerna att det har förekommit problem för personal att komma in i lägenheten för att ge medicin, vidare har det saknats ett medicinskåp. Fallet har diskuterats internt på vårdcentralen och vidare arbete pågår för att förbättra kommunikationen mellan vårdcentralen och det externa vårdbolaget. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06783</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Önskar tillägg i journaldokumentation</p> <p>En kvinna saknar journaldokumentation från besök hos husläkaren, hon menar att de saker hon diskuterade med sin läkare inte skrivits in. Hon är angelägen om att journalen ändras så att de symtom hon berättade om också finns noterade. Hon har haft kontakt med vårdcentralen via sina e-tjänster, men de har inte svarat på flera veckor.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades de missförstånd som låg bakom den journaldokumentation som patienten inte var nöjd med. I enlighet med patientens önskemål har journaltext rättats och hon är nöjd med det. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06934</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Frågor om ändringar i journal</p> <p>Enligt patienten har det ändrats i journalen vid vårdcentralen. Vid en tid stod det att undersökning med röntgen påvisade förändringar i lungan. Nu är dessa journalanteckningar borttagna och patienten undrar varför. Patienten hade lidit av problem med lungorna, men inga uppföljande undersökningar hade genomförts. Det visade sig att patienten led av lungcancer.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten inte omhändertogs på rätt sätt. Det saknas journalanteckningar om varför inga uppföljande undersökningar genomfördes. På grund av de uteblivna uppföljande undersökningarna försenades fastställandet av cancerdiagnosen och behandlingen. Det framkom dock inga tecken på att det genomförts ändringar eller radering i journalen. Med anledning av de uteblivna undersökningarna kommer vårdgivaren att upprätta anmälan enligt Lex Maria, en anmälan till inspektionen för vård och omsorg, tillsynsmyndigheten i dessa frågor. Patienten tog del av svaret och avsåg att vända sig till patientförsäkringen och tillsynsmyndigheten IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07193</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Felbeställda kompressionsstrumpor</p> <p>En man ordinerades kompressionsstrumpor hos distriktssköterska, det tog lång tid innan han fick dem. Då hade de felaktig storlek. Distriktssköterskan menar att han får behålla strumporna och betala för dem, men hon ska mäta på nytt. Hans sambo är upprörd eftersom de inte vill betala för strumporna som inte kan användas.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades den felaktiga hanteringen. Mätning för nya strumpor har gjorts och mannen behöver naturligtvis inte betala för de felaktiga. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07557</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Bristande undersökning vid ryggbesvär</p> <p>En kvinna med ryggsmärta blev inte tagen på allvar då hon besökte närakut. Efter en bristande undersökning fick hon gå hem och hon är besviken över besöket.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att mottagningen inte har möjlighet till fördjupade utredningar i form av magnetröntgenkamera. Övrig vård för diskbräck är läkemedel och fysioterapeutisk behandling vilket patienten redan fått sedan tidigare, ytterligare hjälp kunde hon inte få från besöket. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00094</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande behandling och bemötande</p> <p>En äldre kvinna får inte hjälp från vårdcentralen med värktabletter. Kvinnans make har vid flera tillfällen inte blivit bemött med respekt när han påtalat för personalen på vårdcentralen att kvinnan har svårt med sin smärta. Hon får själv bege sig till vårdcentralen för omläggning av sina kroniska bensår.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från ansvarige chefen beskrev hon kvinnans kroniska sjukdomar. Kvinnan lider av fetma, diabetes, njursvikt, kroniska lymfödem och bensår som återkommande leder till allvarliga bakteriella infektioner. Kvinnan får behandling tre gånger i veckan och varje vårdbesök tar två timmar. Detta kräver två sjuksköterskor då kvinnans ben är mycket tunga. Utöver detta har kvinnan återkommande kontakt med läkare och sjuksköterskorna rådgör flera gånger i månaden med läkaren på vårdcentralen angående kvinnans behandling. Kvinnan får smärtlindring med morfin inför såromläggningarna och hon får också en smärtstillande gel direkt i såren som innehåller bland annat morfin för att lindra smärtan. Vårdcentralen gör således allt som är möjligt för kvinnan. Nästa vårdnivå skulle innebära ineliggande behandling där man också skulle kunna ta ett helhetsbegrepp genom kalorireduktion som skulle förbättra behandlingsresultaten väsentligt, tyckte chefen. Kvinnan och hennes make tog del av yttrandet och menade att kvinnan har svårt att gå ut då hennes ben är lindade och hon inte får på sig sina skor för att ta sig till vårdcentralen. Kvinnan önskade att vårdcentralen skulle komma hem till henne för såromläggningen. I det kompletterande yttrandet ansåg ansvarige chefen att inte ha passande vinterskor inte skulle vara en orsak för hemsjukvård. Maken menade att hemsjukvården under en begränsad tid kunde komma för omläggning av bensåren tills dessa läkte och hon kunde få på sig sina skor. I samråd med maken avslutas ärendet.</p>
<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-00634</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Läkaren var ovillig att remittera till specialist</p> <p>Patienten led av ihållande smärta i höften och ryggen. Han hade återkommande kontakt med läkare vid vårdcentralen. Han ordinerades smärtstillande och remiss till sjukgymnast upprättades. Patienten nekades dock remiss till specialist, ortoped. Patienten upprättade på egen hand kontakt med specialist som bedömde att patienten var i behov av operation. Behandlingen kom att fördröjas av läkarens ovillighet att remittera till ortoped.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att patienten omhändertagits på ett korrekt sätt, att det är den medicinska bedömningen som avgör när eller om en remiss ska upprättas. Patienten som tog del av svaret ansåg att remiss skulle ha upprättats. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01094</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande utredning vid andningsbesvär</p> <p>Under sju månaders tid sökte en kvinna hjälp på en vårdcentral för sina andningsbesvär. Otaliga gånger blev hon undersökt och fick bland annat inhalationer utskrivna samt skickades på skiktröntgen. Trots att hon bad läkaren om att göra en odling i ett tidigt skede gjordes ingen odling då. Sju månader senare gjordes slutligen en odling och det konstaterades att hon hade en lunginflammationsbakterie som hon nu får antibiotika mot. Kvinnan har varit sjukskriven från och till under sju månader och anser att diagnosen borde ha ställts i ett tidigare skede.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-02098</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Felaktiga uppgifter i patientjournal</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral och upplever stora brister i hur en läkare journalfört besöket. Kvinnan anger att läkaren felaktigt uppgett att han gjort flera undersökningar av hjärta och lungor vilka han inte genomfört. Kvinnan anser att det kan innebära stor fara för henne att det står att hon undersökts utan anmärkning även fast hon inte blivit undersökt.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>



<p><b>E-post -&gt; 1177</b>  <b>Primärvård</b>  <b>V2009-05583</b></p> <p>Vård och behandling  Diagnos</p> <p>Vård och behandling  Undersökning/bedömning</p>	<p>Missad diagnos på barn</p> <p>En pojke hade haft magbesvär i en vecka. Familjen sökte vård på en närakutmottagning där man undersökte pojken lätt och skickade hem honom. Efter ytterligare en vecka när symtomen hade förvärrats sökte de vård på en barnakutmottagning där pojken undersöktes och man konstaterade att han hade en kronisk inflammatorisk tarmsjukdom där 80% av tjocktarmen var skadad.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamheten. Ansvarige överläkaren beskrev att enligt journalerna framkom att pojken hade haft magbesvär med buksmärta, feber och diarré sedan fyra dagar tillbaka. Vid undersökningen var pojken trött men relativt opåverkad utan någon direkt lokaliserad ömhet i buken när man klämde på den. Man tog prover och även kontakt med ledningsläkare på barnsjukhuset beträffande pojkens låga blodvärde. Ledningsläkaren rekommenderade remiss för uppföljning. Enligt journalanteckningen fick föräldern åka hem med pojken i väntan på svar på avföringsprover för att utesluta bakterier i avföringen. Remiss skrevs samma dag även till barnläkarmottagning för snar uppföljning och utredning därifrån. Föräldern uppmanades att söka akut igen vid minsta försämring hos pojken. Överläkaren beklagade att pojken drabbats av inflammatorisk tarmsjukdom och att föräldern hade upplevt det som att man inte hade gjort tillräckligt på närakutmottagningen. Föräldern tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post -&gt; 1177</b>  <b>Primärvård</b>  <b>V2101-00427</b></p> <p>Dokumentation och sekretess  Patientjournalen</p> <p>Administrativ hantering  Brister i hantering</p>	<p>Prover förväxlades</p> <p>Patienten lämnade urinprov vid vårdcentral, men vårdgivaren förväxlade honom med annan patient, i journalen dokumenterades resultatet av prov som någon annan lämnat och det prov som han själv lämnat dokumenterades i annan patients journal. Detta väckte stark oro hos patienten.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att den har sett över sina rutiner så att detta misstag inte ska upprepas. Vårdgivaren har med anledning av detta ärende upprättat en avvikelseanmälan. Personalen har fått en genomgång av rutinerna och riktlinjerna. Patienten tog del av svaret och framförde att han verkligen hoppas att vårdcentralen skärper sina rutiner kring detta. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b>  <b>Primärvård</b>  <b>V2012-07188</b></p> <p>Vård och behandling  Behandling</p>	<p>Får ej tid för att träffa läkare</p> <p>En man har önskat boka tid för uppföljning med läkare på en vårdcentral. Mannen fick till svar att läkaren inte tar emot patienter utan enbart kan erbjuda telefontid. Mannen ifrågasätter detta.</p> <p>Åtgärd: Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>E-post</b>  <b>Primärvård</b>  <b>V2012-07637</b></p> <p>Administrativ hantering  Brister i hantering</p>	<p>Missnöjd med administrativ hantering på vårdcentral</p> <p>En kvinna ifrågasätter administrativ hantering vid en vårdcentral.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>E-post</b>  <b>Primärvård</b>  <b>V2101-00545</b></p> <p>Tillgänglighet  Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation  Information</p>	<p>Synpunkter på tillgänglighet och felaktig information</p> <p>En kvinna har synpunkter på en vårdcentral. Hon hade fått en akuttid inbokad men när hon gick dit sa de att det var nästföljande dag. När hon gick dit nästa dag blev hon stoppad i dörren då personalen mätte kroppstemperaturen på samtliga patienter. Enligt personalen hade hon feber, vilket kvinnan menar att hon inte hade eftersom hon själv hade mätt sin temperatur på morgonen. Överhuvudtaget är det svårt att få en inbokad läkartid några veckor framåt i tiden. Personalen hänvisar till att återkomma samma dag eller samma vecka och då är det redan fullbokat.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då denna inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00563</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristfällig utredning och hantering av besvär</p> <p>En kvinna som led av problem upplevde bristande hjälp från sin vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse därefter inte inkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-00983</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristfällig undersökning och blev inte vidareremitterad</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för bedömning av utslag. Kvinnan har synpunkter på att läkare ställt felaktig diagnos och att hon inte blivit ordentligt undersökt. Därtill har inte remiss skickats för vidare bedömning av kvinnans symptom.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick. Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01095</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Synpunkter på hemsjukvård</p> <p>En kvinna har frågor/synpunkter kring ansvar för hemsjukvård mellan olika vårdcentraler.</p> <p>Åtgärd: Ombudet informeras om geografiskt vårdansvar samt att överenskommelse mellan vårdcentralerna krävs för att få hemsjukvård från en annan vårdcentral än den patienten är listad på. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01097</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Synpunkter på vårdcentral</p> <p>En patient har synpunkter på en vårdcentral och det sätt som information till patienten givits på.</p> <p>Åtgärd: Då patienten inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01109</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Får inget sjukintyg</p> <p>En man är inskriven vid en vårdcentral. Mannen har svåra ryggproblem och arbetar som busschaufför. Under ett par år har han varit sjukskriven av och till. Han har svårt att sitta så många timmar som det krävs för att köra buss och dessutom tar han starka läkemedel som påverkar hans omdöme. Han anser att han utsätter sig själv och passagerare i bussen för en risk när han kör bussen. Mannen vill nu att läkaren ska skriva ett utlåtande till Försäkringskassan för att han ska kunna söka sjukersättning. Läkaren har svarat att hon tycker det tar för mycket tid att göra och att han ändå inte kommer att godkännas för erhållande av sjukersättning av Försäkringskassan.</p> <p>Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då han inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01118</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande hantering kring intyg och bristande digital tillgänglighet</p> <p>En patient upplevde bristande hantering från en vårdcentralers sida rörande sjukintyg till Försäkringskassan. Korrigeringar man diskuterat har exempelvis inte åtgärdats. Patienten upplever också att den digitala tillgängligheten till vårdcentralen brister, det är svårt att få kontakt med den och digitala besök erbjuds inte.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse därefter inte inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01444</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Ifrågasätter att vaccin verkligen gavs</p> <p>En äldre kvinna vaccinerades mot covid-19 av en sjuksköterska vid en vårdcentral. Kvinnan reagerade på att sticket knappt kändes, att hon inte kände att något läkemedel injicerades och att instickstället inte syntes alls efteråt. Inte heller fanns minsta bloddroppe på plåstret. Hon ifrågasätter därför att vaccinet verkligen gavs och undrar om detta kan testas på något sätt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om möjligheten att kontakta vårdcentralen angående detta för att få mer information om hur vaccinationen gick till. Patienten vill inte att yttrande inhämtas från vårdcentralen. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01480</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Angående listning och provtagning som utlandssvensk</p> <p>En person som är bosatt i ett EU-land men arbetar i Sverige, räknas som gränspendlare och är fullt sjukförsäkrad i Sverige hade frågor rörande vaccination mot covid-19 och provtagning för sjukdomen. Han vill lista sig på en vårdcentral, bland annat för att få kallelse för vaccination, men har nekats detta. Vidare har han nekats provtagning vid regionens teststation på Arlanda eftersom han inte är skriven i Stockholm och han undrar om det är korrekt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om att han inte behöver inte behöver lista sig vid en vårdcentral för vaccination, utan att han via 1177 kan följa genomförandet av vaccinationsprogrammet. När det är aktuellt för hans grupp att vaccineras kan han boka tid på en vårdcentral. Han har också informerats om att en person behöver ha ett fullständigt personnummer samt vara skriven i Sverige för att kunna listas vid en vårdcentral. Rörande testningen på Arlanda har han informerats om att den provtagningen är till för resenärer som reser sporadiskt, turistar, och att om han inte har ett svenskt personnummer eller bank-ID så får han vända sig till en vårdcentral. Patienten har tagit del av svaren och ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01631</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Synpunkter på information i kallelse för vaccinering mot covid-19.</p> <p>Ett ombud har synpunkter på hur en vårdcentral framfört information kring vaccination mot covid-19. Ombudet anser att informationen varit otydlig samt att det blir en svår situation för äldre personer som uppmanas boka tid via 1177 eller besöka hemsidan för mer information.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har framfört att situationen löst sig. Ärendet avslutas därför i befintligt skick.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01672</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Får ingen återkoppling om resultat av undersökning</p> <p>En man har genomgått en röntgenundersökning av hjärnan. Han har frågat både läkaren och sjuksköterskan på vårdcentralen om resultatet från röntgenundersökningen, men detta har han inte fått.</p> <p>Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter ett par veckor meddelade mannen att han äntligen lyckats få resultatet skriftligen från vårdcentralen och ville avsluta sitt ärende på förvaltningen utan vidare åtgärd.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01675</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Går endast att boka covid-19 vaccination med bank-ID</p> <p>En man har fått kallelse för vaccination mot covid-19 från en husläkarmottagning. Mannen har synpunkter på att det på kallelsen står att det endast går att boka tid om man har bank-ID. Mannen anser att detta gör det svårt för många äldre att få tillgång till vaccinet.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01712</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Läkare missade blåsljud på hjärtat hos baby</p> <p>En liten baby var på kontroll på barnvårdscentralen. Läkaren undersökte babyn och lyssnade på hjärtat. I journalen dokumenterade läkaren att hjärtat var utan anmärkning. I samband med ett annat vårdbesök hos en barnneurolog upptäckte denna ett kraftigt blåsljud på hjärtat som behövde åtgärdas med operation.</p> <p>Åtgärd: Modern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då barnvårdscentralen nu är nedlagd hänvisades modern med sina synpunkter direkt till IVO. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01867</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Fick inte testa sig för covid-19</p> <p>En kvinna kontaktade en vårdcentral för att göra ett test för pågående smitta av covid-19. Kvinnan är inte folkbokförd i Stockholms län och blev meddelad att vårdcentralen därför inte kunde genomföra ett test. Kvinnan har synpunkter på att hon fick felaktig information, vilket ledde till att hon inte kunde testa sig förrän flera dagar senare.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01885</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Synpunkter på bemötande och hantering av möte</p> <p>En man som erbjudits ett möte med chefen för en vårdcentral hade synpunkter på hanteringen kring detta. När mannen kom till mötet var chefen inte kvar på vårdcentralen och han fick istället tala med en annan läkare. Denne ville sköta samtalet i receptionen vilket mannen menar var direkt olämpligt. Läkaren var irriterad och tappade humöret, varpå receptionisten också började uppträda fientligt. Mannen menar att han slösat fem timmar av sin arbetstid och att vårdcentralen inte är seriös.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han önskar att ärendet registreras men vill inte inhämta yttrande. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177 -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06622</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Feltagna prover orsakade fördröjd diagnos</p> <p>En flicka i tonåren var på ungdomsmottagning och prover togs. Efter några dagar fick hon kraftig smärta i magen och fick söka vård akut på sjukhus. Där togs hennes besvär inte på allvar och hon skickades hem. Hon fick söka akut en gång till då besvären tilltog och då ställdes diagnos. Provet som togs på ungdomsmottagningen var felaktigt tagna och detta fördröjde diagnosen.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det inträffade. En beskrivning görs av att det var den mänskliga faktorn som gjorde att den erfarna personalen klickade i fel prov vid provtagning vilket gjorde att det prov som skulle tas inte togs. De beklagar det som hände och vad det förde med sig för patienten. Detta kommer att tas vidare för diskussion om vikten av noggrann journalföring för att det ska bli rätt, för att undvika att detta ska hända igen. I samråd med ombudet kan ärendet avslutas på förvaltningen.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2008-04335</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Fraktur på fot upptäcktes inte</p> <p>En kvinna uppsökte en närakut med skada på ena foten. Hon fick lugnande råd, foten var stukad. Men den fortsatte att värka och hon hade mycket svårt att träna upp den. Vid kontakt med ortoped och undersökning med magnetkamera efter några veckor framkom det att foten vid skadetillfället fick en fraktur som inte upptäcktes. Kvinnan är besviken över smärta och värk under några veckor då hon belastat och tränat foten.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att den spricka kvinnan fick i vadbenet inte uppmärksammades med en vanlig röntgenundersökning. Detta är inte ovanligt vid en färsk fraktur och kvinnan erhöll information om att ta kontakt med sin vårdcentral i det fall svullnaden i foten inte gick ner. Fördröjningen av korrekt diagnos beklagades. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2008-04418</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Läkare missade blodpropp i benet</p> <p>En kvinna sökte hjälp på vårdcentralen för bensmärta. Läkaren tittade på benet och bedömde att besvären hade med hennes reumatiska diagnos att göra. Kvinnan hänvisades till reumatologmottagningen där undersökning visade att hon hade en blodpropp i benet.</p> <p>Åtgärd: Yttranden inhämtades från ansvarig chef som beklagade att kvinnan inte varit nöjd med kommunikationen med läkaren. Chefen ansåg att undersökningen hade kunnat vara tydligare och beklagade att man brustit med det. Dock är det svårt att kunna avgöra om blodpropp föreligger vid klinisk bedömning. I kvinnans fall bedömdes sannolikheten för att hon skulle ha blodpropp som låg enligt ett poängbaserat diagnostiksstöd. Kvinnan hade också uppgivit enligt journalen att hon kände igen symtomen som liknade som vid sin reumatiska sjukdom. Verksamhetens interna utredning visade trots allt att läkaren hade följt gällande riktlinjer och rekommendationer. Händelsen har diskuterats på läkarmöte. Kvinnan tog del av yttrandena men menade att hon minns att hon sa till läkaren att hon brukar ha ont men att denna värk var något annat. Vidare menade kvinnan att läkaren borde ha tillräckligt mycket kunskap om blodproppar för att kunna genomföra en ordentlig undersökning. I samråd med kvinnan avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2008-04594</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Otillräcklig bedömning, felaktig remittering och förskrivning av läkemedel</p> <p>En kvinna som nyligen fått barn och ammade fick ont i ena bröstet. Hon såg en pågående inflammation och kontaktade därför 1177 på telefon för rådgivning. De rekommenderade att åka till en närakut istället för gynekologisk akutmottagning, vilket hon gjorde. Närakuten skickade dock hem henne utan åtgärd. Tre dagar senare när feber tillkommit samt en böld på bröstet sökte hon på nytt samma närakut. Även denna gång på inrådan av 1177. Läkaren på närakuten tömde då bölden, ordinerade antibiotika och remitterade kvinnan till ett akutsjukhus. Det visade sig dock att sjukhuset inte kunde hjälpa henne utan hänvisade henne till gynekologisk akutmottagning på annat akutsjukhus. Hon hade även fått fel sorts antibiotika. På det nya akutsjukhuset opererades hon med följden att hon nu har fått sluta amma. Kvinnan hävdar att om närakuten hade hänvisat henne till en gynekologisk akutmottagning direkt hade förloppet blivit annorlunda. Hon kanske inte hade varit opererad idag och fortsatt kunna amma sitt barn.</p> <p>Åtgärd: I yttrande från närakuten framkommer att kvinnan inte visade tecken på sår, rodnad eller någon böld. Hon hade dock hårda knölar i båda bröstet som patienten uppgav att hon haft i flera år. Patienten hade tidigare fått injicerat flytande material i bröstet i kosmetiskt syfte. Läkaren uppmanade patienten att uppsöka sin privata vårdgivare för knölar, barnmorska för amningssvårigheterna samt söka akut vård om förbättring trots insatt antibiotika skulle utebli. När patienten uppsökte närakuten på nytt hade hon en tydlig svullnad och rodnad som en läkaren punkterade. Patienten remitterades därefter akut till kirurg på akutsjukhus, som i sin tur skickade patienten vidare till gynekologisk akutmottagning för inflammation i bröstkörtlarna. Läkare på närakuten ringde patienten, efter att skrivelsen inkommit, för att diskutera det inträffade. Han fick då veta att hennes bröstböld inträffat på samma ställe som hon injicerat fillers och det är där bakterier kommit in. Involverade läkare på närakuten är informerade om utredningen. Läkaren beklagar slutligen i yttrandet de olägenheter som patienten orsakats. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2009-04973</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Missad diagnos av hjärtsjukdom</p> <p>En kvinna har i flera års tid sökt hjälp på vårdcentralen på grund av hjärtklappning, trötthet, yrsel och tryck över bröstet. Kvinnan har fått höra att hon är ung och frisk och att allt ser bra ut. Hon har ofta fått höra att det inte är något farligt utan bara stress. Kvinnan har varit sjukskriven och deprimerad på grund av detta. Vården och andra människor har trott att hon är inbillningssjuk. Till slut var det en läkare på vårdcentralen som skrev en remiss för en långtidsmätning av hjärtats elektriska aktivitet (EKG) vilken visade bristande funktion av hjärtat. Efter genomgången undersökning hade läkaren på fysiologiska kliniken som tolkade EKG:et ringt till läkaren på vårdcentralen som skrivit remissen och sagt att denna direkt skulle kontakta en kardiolog för vidare handläggning. Trots detta gjorde läkaren på vårdcentralen inte det, utan det tog mer än tio dagar innan kvinnan fick en återkoppling. En läkare från akutsjukhuset ringde och sa att kvinnan genast skulle packa sin väska och åka till akutmottagningen för att hon hade ett allvarligt hjärtfel som krävde omedelbar operation.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beskrev hon att kvinnan varit på vårdcentralen vid flera tillfällen. Hon har upplevt olika symtom som också utretts. I samband med det hjärtrelaterade besöket beskrev kvinnan symtom som hjärtklappning och ångest. Utredning genomfördes med blodprovstagning och med undersökning av EKG. Dessa visade normala värden, vilket framfördes till kvinnan två veckor senare. Samma dag skrevs en remiss om 24-timmars EKG. Fem veckor senare ringde läkare från fysiologiska kliniken angående resultatet av kvinnans 24-timmars EKG visat några avvikelser vilka behövde tolkas av en hjärtspecialist. Fysiologiska kliniken ombesörjde remitteringen till hjärtspecialisten. Tio dagar senare inkom ett svar från fysiologiska kliniken som omgående hade konsulterat en hjärtspecialist vilket innebar akutremittering från vårdcentralen till hjärtmottagning på akutsjukhus samma dag. Hjärtspecialisten kontaktade därefter kvinnan direkt för att hon skulle infinna sig. Nästan två månader senare hade ännu inget svar inkommit från den akutremiss som skrevs från vårdcentralen till hjärtmottagningen. Kvinnan var välkommen att höra av sig till verksamheten för ytterligare frågor. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2009-05038</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Utebliven utredning ledde till missade diagnoser</p> <p>En man uppsökte en akutmottagning på ett akutsjukhus efter uppkomna smärtor. Han fick akut smärtlindring men hänvisades till vårdcentralen för utredning. Husläkaren visade stort ointresse och ifrågasatte mannens lidande liksom varför vårdcentralen skulle kosta på honom utredning. Mannen sökte då annan vårdgivare som remitterade till undersökning med magnetröntgen. Man fann då ett flertal behandlingsbara diagnoser som förklarade mannens smärta (skolios, benmärgsödem, artros i ländryggen, diskbuktning, diskbräck samt spinal stenos).</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen framkommer att de kan se att patienten bokat en besökstid. Det finns dock inga anteckningar journalförda från besöket och tjänstgörande läkare arbetar inte kvar. Att journaler inte finns beklagas. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att en beklagan över att journalanteckningar inte finns från besöket, inte är en tillräcklig åtgärd. Mannen poängterar att det är ett lagkrav och allvarligt ur ett patientsäkerhetsperspektiv. Han avser därför att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b>  <b>Primärvård</b>  <b>V2009-05259</b></p> <p>Vård och behandling  Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling  Läkemedel</p> <p>Dokumentation och sekretess  Patientjournalen</p>	<p>Bristande bedömning och läkemedelsbehandling</p> <p>En kvinna hade synpunkter på en läkares bedömning och läkemedelsbehandling vid en vårdcentral. Kvinnan som har besvär med sköldkörteln menar att de dosjusteringar som gjorts av hennes medicin inte fungerar utan lett till problem i kroppen. Hon har synpunkter på att hon fått träffa en läkare under utbildning, bedömning kring hennes andra läkemedel och att vårdcentralen förhalar hennes ärende medan hon mår allt sämre. Hon menar också att det skrivits felaktigheter i hennes journal.</p> <p>Åtgärd: Yttranden inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevde att hon inte fått hjälp under sin försäkring och med nya symptom. De nyttillkomna symtomen bedömdes svåra att komma tillrätta med och remiss var bland annat skickad till specialist samt för kompletterande magnetkameraundersökning. Vårdgivarens bedömning var att adekvat utredning pågår, men beklagade att det tar tid och att det är svårt. Den beklagade att det varit svårt att få bedömning av specialist, ofta gör specialisterna en bedömning av remiss och exempelvis samtidig läkemedelsbehandling och meddelar sin bedömning i remissvar. Som alla vårdcentraler bedriver denna undervisning av studenter som ska träna sig med riktiga patienter under handledning. Vårdgivaren beklagade att läkaren och studenten inte diskuterade ett visst läkemedels eventuella påverkan på sköldkörtel med patienten. Vårdgivaren informerade om varför det skrivits om detta i journalen, men instämde i att det borde ha diskuterats öppet med patienten. Detta var återkopplat till handledande läkare, studentsamordnare och läkarchef. Vårdgivaren beklagade sammanfattningsvis att patienten inte upplevde sig väl bemött, ordentligt utredd eller uppföljd på rätt sätt, den arbetade för att förbättra detta. Patienten har tagit del av yttranden och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b>  <b>Primärvård</b>  <b>V2009-05472</b></p> <p>Vård och behandling  Läkemedel</p> <p>Ekonomi  Ersättningsanspråk, garantier</p>	<p>Kostnad för spiral då vården gör upprepade försök</p> <p>En kvinna fick vid två tillfällen gå till en barnmorskemottagning då hennes spiral skulle bytas. Barnmorskan lyckades inte sätta in den nya spiralen utan kvinnan hänvisades till ett läkarbesök på annan mottagning. Då kvinnan gick dit kunde läkaren inte sätta in spiralen då förpackningen var öppnad. Alternativen för kvinnan var att en ny spiral skulle beställas i utbyte mot den öppnade vilket skulle ta några veckor alternativt att kvinna fick gå och hämta ut en ny spiral till kostnad. Då kvinnan tagit ledigt från arbetet vid tre tillfällen redan valde hon att bekosta en ny spiral. Hon anser att kostnaden inte skulle ligga på henne.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att det vid två tillfällen gjordes försök att sätta in spiral på mottagningen som inte lyckades. Patienten remitterades till läkare på annan mottagning där upptäckten gjordes att den sterila innerförpackningen var bruten och att spiralen därför inte kunde användas. Patienten kommer därför att ersättas med patientavgiften. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b>  <b>Primärvård</b>  <b>V2010-05817</b></p> <p>Kommunikation  Delaktig</p>	<p>Vårdcentral hänvisar vidare utan läkarkontakt</p> <p>Patienten önskade kontakt med läkare vid vårdcentralen, men vårdcentralen hänvisade henne till rehabiliteringsmottagning.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med patienten, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2010-06011</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Bristande utredning och felaktig diagnos</p> <p>En man hade återupptagit hård träning efter ett långt uppehåll. Dagen efter svullnade hans lår upp kraftigt och han hade svår smärta. Nästa dag hade symtomen förvärrats och mannen sökte sig till en närakutmottagning eftersom han tyckte att hans symtom överensstämde med symtomen för akut muskelsönderfall. På närakutmottagningen bedömde läkaren att varken blodprovsvaren eller mannens symtom tydde på diagnosen akut muskelsönderfall. Mannen insisterade men fick ingen remittering till ett akutsjukhus. Direkt efter läkarbesöket på närakutmottagningen åkte han till en annan närakutmottagning varifrån han remitterades omedelbart till akutsjukhuset. Där fastställdes diagnosen akut muskelsönderfall samt att läkaren där bekräftade att om tillståndet inte behandlas i tid kan det orsaka permanenta skador på lever och njurar och i vissa fall vara livshotande.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarig chef som beklagade den fördröjda diagnosen och de olägenheter som mannen hade haft på grund av detta. Akut muskelsönderfall är ett relativt ovanligt tillstånd, men eftersom mannen hade påpekat för läkaren att hans symtom liknade detta borde läkaren varit mer vaksam. Urinprovet indikerade på att njurarna var belastade av oklar orsak. I ovanliga fall kan man konsultera en annan specialistläkare på akutmottagningen per telefon, vilket kunde ha gjorts i mannens fall. Mannen borde ha remitterats till akutsjukhus för vidare akut utredning. Inom verksamheten kommer en intern vårdskaeutredning genomföras för ställningstagande till anmälan enligt lex Maria. Mannen tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2010-06093</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Brister i bemötande av sjuksköterska vid telefonkontakt</p> <p>En gravid kvinna hade fläckar på huden som barnmorskan vid barnmorskemottagningen inte riktigt var säker vad det var. Kvinnan ringde därför till sin vårdcentral för rådgivning och tidsbokning. Hon upplevde misstroende och ifrågasättande av sjuksköterskan som svarade i telefon, samt ett otrevligt bemötande som gjorde att kvinnan kände sig tveksam att söka vård.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse av bemötandet som hon fick vid telefonsamtalet och att hon kände sig ifrågasatt. Patient och sjuksköterska har pratat förbi varandra då sjuksköterskan trodde att patienten efter samtalet var lugnad då hon istället var fortsatt oroad. De arbetar med stöd och utbildning av sjuksköterskor som arbetar med telefonrådgivning samt har diskuterat, med utgångspunkt i detta ärende, hur kommunikationen med patienterna kan förbättras. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>



<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2010-06095</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Bristande undersökning och felaktiga journaluppgifter</p> <p>En man hade ont högt uppe i buken med smärtor som strålade ut mot armarna. Mannen åkte till en närakutmottagning och ordinerades magsyrahämmande läkemedel och blev lite bättre. Dessvärre fick han tio dagar senare åka med ambulans till ett akutsjukhus på grund av att han drabbades av hjärtinfarkt. Han fick genomgå en ballongvidgning av hjärtats kranskärl och man bedömde på akutsjukhuset att de symtom han hade haft tio dagar innan hjärtinfarkten med all säkerhet kom från hjärtat. I journalanteckningen från besöket på närakutmottagningen stod att mannens vitalparametrar var utan anmärkning trots att varken puls, blodtryck, syremättnad, andningsfrekvens eller kroppstemperatur mättes vid besöket.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande tackade verksamhetschefen mannen för hans synpunkter och den beskrivning över vad som hade hänt. Efter att denne hade haft en kontakt med mannen gjordes en händelseanalys av ärendet. I journalanteckningen hade läkaren skrivit att mannens vitalparametrar var utan anmärkning, här menade läkaren det man objektivt kunde observera inte att vissa undersökningar var gjorda. Verksamheten ska hädanefter i journaluppgifterna specificera mer tydligt vilka vitalparametrar som avses och om de är undersökta. På akutsjukhuset tio dagar senare visade mätning av hjärtats elektriska aktivitet att mannen hade haft en hjärtinfarkt som var minst sex timmar gammal, man kan inte med säkerhet säga han hade hjärtinfarkt tio dagar tidigare när mannen besökte närakutmottagningen. Verksamhetschefen kunde inte utesluta att mannen då hade kärlekskramp i kombination med tidigare besvär av sura uppstötningar. Verksamheten hade sett över rutinerna för mottagande av patienter med liknande besvär samt mer specificerat hur man beskriver objektiva och subjektiva parametrar i patientens allmäntillstånd. Detta för att minska risken för missförstånd. Om mannen hade kvarstående frågor eller synpunkter välkomnades han att höra av sig till verksamhetschefen. Mannen tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2010-06189</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Närakutmottagning stängd</p> <p>En äldre kvinna sökte närakutmottagning som vid tillfället var stängd. Enligt ombudet fanns hänvisning till ett telefonnummer där det inte gick att komma fram.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att det under den rådande pandemin är tvungna att hålla sina dörrar låsta. Receptionen ska alltid vara bemannad under öppettiden men personalen kan ibland behöva utföra en uppgift och kan då vara borta en kortare stund. Det finns en patienttelefon som besvaras med kort väntetid men ibland kan man behöva vänta i kö om flera personer ringt samtidigt. Vårdgivaren beklagar att ombudet med äldre förälder fick vänta men pandemin tvingar dem att organisera vägarna in till mottagningen på ett för dem ovanligt sätt men de försöker alltid göra sitt bästa. Synpunkterna kommer att användas för att om möjligt förbättra handläggningen. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2010-06277</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Brister i kommunikation kring läkemedelsbehandling</p> <p>En man som tidigare fått läkemedelsbehandling via psykiatri får sedan ett par år tillbaka recept förskrivna av läkare vid en vårdcentral. Mannen har upplevt svårigheter i kommunikationen rörande dosering och uttag och menar att läkaren fattar godtyckliga och andra beslut än det som hon och han kommit överens om, han menar att han fått ta många kontakter med vårdcentralen om detta och att han blir negativt överraskad över läkarens fattade beslut.</p> <p>Åtgärd: Yttranden inhämtades från vårdgivaren som beskrev att patienten erbjudits ett möte med läkaren för att reda ut uttydigheten i de förändringar i medicinering som patienten upplevt. Vid mötet bestämdes att patienten ska träffa en annan läkare på vårdcentralen i fortsättningen. Vårdgivaren beskrev vidare förskrivningen av olika mediciner och beklagade att det uppstått missförstånd och oklarheter och att detta medfört stress, oro och missnöje. En del av problemet hade varit att olika läkare hade förskrivit läkemedel samt brist i kommunikation när patient och läkare inte träffats vid telefonkontakter eller vid uteblivna besök. Vårdgivaren hoppades att patienten nu känner att hans ärende retts ut och att han kan starta om med en ny läkarkontakt. Patienten har efter att ha tagit del av yttranden framfört sitt missnöje med hanteringen, hans synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2010-06336</b></p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p> <p>Kommunikation Delaktig</p>	<p>Bristande behandling och kommunikation</p> <p>En jourläkarbil besökte en kvinna som inte har något minne av händelsen. Enligt journalen ska en läkare och sjuksköterska varit hemma hos henne och dokumenterat att kvinnan har tagit smärtstillande läkemedel. Kvinnan har inte ens haft några läkemedel i hemmet. Kvinnan är kritisk till att läkaren och sjuksköterskan lät henne ligga kvar i hemmet eftersom hon samma dygn blev inlagd på sjukhus med sjukdom under lång tid.</p> <p>Åtgärd: I inhämtade yttranden beklagade verksamheten att kvinnan upplevde att hon inte hade fått adekvat vård. Ansvariga chefer bedömde att verksamheten, med tanke på de fynd man gjorde och kvinnans status, inte skulle ha kunnat handlägga ärendet annorlunda. Den ansvarige läkaren beskrev att vid besöket hos kvinnan var hon helt opåverkad och smärtfri. Hon hade inga symtom på besvär från andning eller cirkulation, ej heller hade kvinnan några neurologiska bortfall. Verksamheten bedömde att läkaren, som är specialläkare i allmänmedicin med hög kompetens och lång erfarenhet, inte kunde ha handlagt kvinnans fall annorlunda. Kvinnan tog del av yttrandena och tänker även skicka anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2011-06385</b></p> <p>Kommunikation Information</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Bristande kommunikation vid övervikt hos barn</p> <p>En skolflicka gick till vårdcentralen för att ta ett prov på ett sår som inte ville läka. Därefter skulle flickan vägas och mätas, vilket är stigmatiserande för henne enligt modern. Läkaren visade flickan också hennes tillväxtkurva och pratade om hennes övervikt, fetmakliniker, matrestriktioner och visade en app på telefonen för att kunna följa viktkurvan. Flickan blev väldigt ledsen då det är något som hon och familjen kämpat med länge och även sökt hjälp för. Modern anser att läkaren borde ha lagt detta med flickans övervikt åt sidan då de sökte hjälp för andra orsaker. Det blir ett skambeläggande för flickan och det skadar hennes självbild ansåg modern som hade önskat att bemötandet var mer ödmjukt.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från den ansvarige chefen beklagade denne det inträffade och menade att man i framtiden skulle göra allt för att det inte skulle hända på nytt. Chefen hade gått igenom journalen och diskuterat med den läkare som tog emot dottern. De båda var överens om att mötet inte blev lyckat och att familjen fått bristande bemötande. De hade diskuterat vikten av att använda ödmjukhet och lyhördhet vid patientbemötanden. Det som modern hade tagit upp i sin skrivelse avseende möjligheten att ta upp frågor med föräldrarna och lämna barnet utanför var särskilt viktigt ansåg chefen. Modern tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2011-06531</b></p> <p>Vård och behandling Behandling</p> <p>Kommunikation Information</p> <p>Resultat Resultat</p>	<p>Komplikation efter spiralinsättning</p> <p>En ung kvinna fick en spiral insatt vid en ungdomsmottagning. Vid återbesök bedömdes det efter undersökning, att en remiss till ultraljud behövdes för att säkerställa att spiralen fanns i livmodern vilket den konstaterades göra. Då spiralen vid ett senare tillfälle skulle tas ut fanns den inte i livmodern. Flera försök gjordes att hitta spiralen och en operation på sjukhus behövdes göras för att kunna ta ut den. Kvinnan upplevde inte att hon vid insättande fick information om att risk fanns för denna komplikation.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver insättningen av spiralen enligt gällande rutiner och undersökningar utan, i journalen, några noterade avvikelser. Vid besöket gavs sedvanlig information. Efter några månader kom patienten åter för kontroll då bedömning gjordes att allt var i sin ordning. Patienten återkom för graviditetskontroll för om spiralen inte satt i livmodern skulle den inte ge fullgott skydd. Då skickades remiss för ultraljudskontroll av spiralens läge. Därefter har patienten inte varit på mottagningen. Den information som ges i samband med insättning är mycket omfattande. Det är möjligt att göra fel vid en spiralinsättning trots lång erfarenhet av detta. De åtgärder som föreslås av vårdgivaren är att vara mer uppmärksam på möjligheten av mindre vanliga avvikelser, bättre uppmärksamma patientens berättelse i remisser vid vidareremittering samt se över rutinerna för information vid spiralinsättning. Vårdgivaren beklagar det patienten har fått uppleva. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06565</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande bemötande och bruten tystnadsplikt</p> <p>En man hade tagit prover på vårdcentralen, vilket också hans far hade gjort. Läkaren meddelade mannens provsvar till fadern trots att mannen är vuxen. Mannen anser att det strider mot tystnadsplikten samt att det inte gav mannen möjlighet till att ställa frågor till läkaren.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagade den ansvarige chefen mannens negativa upplevelse av vården. I anställningsavtalet bekräftar den anställde att hen har tagit del av bestämmelse om sekretess och tystnadsplikt. Enligt mannen hade läkaren lämnat ut sekretessbelagda uppgifter till patientens anhörig. Det var felaktigt och läkaren bröt mot riktlinjerna om sekretess och tystnadsplikt. Vårdcentralen har också en lokal rutin som tydliggör att patientens delaktighet ska främjas och patienten ska bemötas med respekt. Chefen beklagade att läkaren också bröt mot denna rutin. Den aktuella läkaren hade avslutat sin anställning på vårdcentralen men bemötande, sekretess och patientsäkerhet är ett prioriterat område som man kontinuerligt arbetar med. Avslutningsvis hoppades chefen att mannen skulle ha fortsatt förtroende för vårdpersonalen på vårdcentralen. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06600</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Får ej intyg eller läkemedel av husläkare</p> <p>En man med multidiagnoser och funktionsnedsättningar nekades läkarutlåtande av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren lär ha sagt att han inte hade tid att gå igenom patientens tusentals journalanteckningar samt att Försäkringskassan numera inte brukar bevilja sjukersättning åt någon. Mannen har också fått problem med att få ett läkemedel som han sedan länge förskrivits av andra vårdgivare.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från vårdcentralen beklagar verksamhetschefen att patienten upplevde sig dåligt bemött. Chefen håller med om att läkaren kunde ha uttryckt sig mer neutralt vid besöket, kanske uppstod ett kommunikationsfel avseende att fler utredningar och undersökningar behövs genomföras innan patienten kan ansöka om ersättning. Gällande förskrivning av den specifika antibiotikan, är den en ett kortvarigt antibiotikum som används vid akuta infektioner, och det är vad läkarna på mottagningen förhåller sig till. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06635</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Felaktig förskrivning av salva till ögonen till barn</p> <p>En liten flicka hade utslag på ögonlocken. En läkare på vårdcentralen förskrev en salva till flickan för besvären. Efter några dagar hade ingen förbättring skett och när flickan fick träffa en annan läkare sa denna att den första läkaren skrivit ut en salva som inte är avsedd för behandling av utslag runt ögonen. Salvan är avsedd endast för utvärtes bruk på huden och inte i närheten av ögonen.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten beklagade man den oro som hade uppstått inom familjen. De uppskattade att föräldern hade tagit sig tid att informera dem om händelsen via patientnämndens förvaltning. Berörd personal hade informerats om det inträffade och deltagit i samtal om händelsen. En avvikelse har upprättats som handlagts i systemet för kvalitetsarbete. Besvären med utslag på ögonlocken bedömdes inte som något bakteriellt och läkaren hade därför inte förskrivit någon antibiotika utan gav muntligt råd om att använda en mild form av steroidsalva på ögonlocken utan att det kommer i kontakt med ögonen. Från den interna avvikelsen noterades att handläggningen stämde överens utifrån den undersökning som gjordes. Enligt läkemedelsinformationen FASS kan salvan användas till ansiktet och på ögonlocken. Även en barnläkare hade rådfrågats och svaret var att salvan är ofarlig att använda i området utan att huden påverkas negativt eller att steroider mätbart tas upp av huden. Föräldern tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06705</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Trängsel på vaccinationsmottagning</p> <p>En man tillhör riskgrupp för covid-19 och skulle vaccinera sig mot säsongsinfluensa. Mottagningen är privatägd och mannen är kritisk till privat ägande inom hälsosektorn eftersom han anser att ägarna har ett större intresse av vinst än patientsäkerhet, hälsa och personallöner. Mannen har själv varit mycket försiktig i sina sociala kontakter men när han kom till mottagningen fick han först stå och vänta i kö i tunnelbaneuppgången. Riskgrupper och vanliga unga människor blandades på mottagningen tillsammans med personer som ville testa sig. Mannen menar att hade det bara varit personer i riskgrupp som skulle vaccinera sig hade det känts tryggare. Personalen bar inte heller mask i samband med vaccineringen utan satt nära och pratade. Övrig personal vandrade fram och tillbaka i det trånga väntrummet och pratade och skrattade. Mannen har följt samtliga regler från Folkhälsomyndigheten men tycker att mottagningen inte har gjort det utan utsatt honom för stor risk och mycket oro.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten förklarade denne att i lokalen utförs endast vaccinering och antikroppstester av covid-19, det vill säga inga sjuka personer får vistas i lokalen. Det skyltas tydligt om detta i entrén. Dessutom har alla patienter bokat tid i förväg. Lokalen är smittoriskpassad genom golvmarkeringar för två meters avstånd, glasskydd i receptionen mellan patient och personal, smittsäkert avstånd mellan stolarna i väntrummet, avskärningsväggar vid arbetsstationerna och en vakt står utanför mottagningen som ser till att det inte släpps in fler patienter än vad som kan vistas i lokalen. Dessutom finns en tv-skärm som är riktad mot entrén med tydlig information om att hålla avstånd och att endast friska personer får beträda lokalen. Anledningen till att förlägga influensavaccineringen i lokalen var för att sära på mottagningar för friska personer och för sjuka. Den ordinarie vårdcentralen är belägen på fjärde våningen där patienterna måste gå in via huvudentrén och ta hissarna till fjärde våningen och eventuellt beblanda sig med sjuka patienter. Verksamhetschefen skulle dela med sig av synpunkterna på ett internt möte för att se om det skulle finnas något som kunde förbättras. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06706</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Äldre man hade blodförgiftning, tolkades som urinvägsinfektion</p> <p>En äldre man låg hemma med feber, höga blodssockervärden och förvirring. Maken kontaktade sjukvårdsrådgivningen som skickade en läkarbil. Läkaren bedömde att mannen hade urinvägsinfektion och fick utskrivet antibiotika och febernedsättande läkemedel. Efter ett par dagar var mannens symtom kraftigare med mer förvirring och skakningar. Maken ringde då efter ambulans som transporterade mannen till ett akutsjukhus där man kunde konstatera att han hade blodförgiftning. Maken är mycket stressad och förebrår sig själv varför hon inte ringde efter ambulans direkt.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagade verksamheten att paret upplevde att mannen inte hade fått adekvat vård. Enligt den ansvarige läkaren upptäcktes tecken på urinvägsinfektion genom att mannen hade feber och var trött. Mannen hade redan njursvikt och bar en urinkateter. På grund av risken att smittas med covid-19 om han skulle köras till akutmottagning, bedömdes att mannen kunde behandlas i hemmet med sedvanlig uppföljning via vårdcentralen. Informationen som gavs var också att be paret höra av sig igen via 112 vid akut försämring. Verksamheten kunde inte se att en felbedömning hade gjorts vid det tillfället. Maken och mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2011-06711</b></p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Ingen tar ansvar för patient</p> <p>En kvinna med misstänkt endometriosis upplever att ingen tar ansvar för hennes vård, sjukskrivning och smärtlindring. Hon får vänta länge på en tid på sin vårdcentral som ska sköta sjukskrivning.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att patienten har bemötts med respekt och förståelse utifrån samlad sjukdomsbild. Då patienten hade en pågående utredning och hade ett uppföljande specialistläkarbesök så sjukskrev vårdgivaren fram till återbesöket hos specialistläkaren. För att få bättre medicinsk bedömning och kontinuitet ansåg vårdgivaren att den behandlande specialistläkaren skulle ta hand om sjukskrivningen. Enligt vårdgivaren var besöken på mottagningen digitala vilket inte är optimalt men rekommendation till patienten har gjorts att kontakta specialistläkare eller specialistakutmottagning. Patienten har fått smärtlindring för den akuta smärtan samt sjukskrivning. Covid-19 har påverkat sjukvårdssystemet med längre väntetider, personalbrist samt alternativa lösningar. Enligt vårdgivaren har medicinska bedömningar gjorts korrekt samt vidare hänvisning. Som förbättringsåtgärder ska en regelbunden genomgång göras med personalen om vilka patientfall som är lämpliga för digitala läkarbesök, de har även ändrat arbets sättet och arbetar i team för bättre läkarkontinuitet samt gör försök att få ett bättre samarbete med övriga sjukvårdsenheter i regionen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2011-06842</b></p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Biverkningar av läkemedelsbehandling</p> <p>En kvinna hade varit på en utlandsresa och sökte vård på en närukutmottagning med misstänkt lunginflammation. Läkaren forskrev antibiotika till kvinnan som efter några dagar uppvisade biverkningar från läkemedlet i form av utslag på huden.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrevs att läkaren vid undersökning av kvinnan hade lyssnat på lungorna och bedömt att där fanns slem och att luftvägarna var trånga, övriga parametrar var normala. Det framkom att kvinnan tidigare hade haft upprepade lunginflammationer och har även diagnosen astma. Kvinnan ordinerades antibiotika för detta. Efter några dagar hade kvinnan sökt vård via en digital app där läkaren hade satt ut antibiotikan med hänvisning till att kvinnan hade fått hudutslag. Hon blev insatt på ny antibiotika som också gav allergiska utslag. Efter det hade kvinnan kontakt med olika vårdinrättningar på grund av upprepade allergiska reaktioner och biverkningar av behandlingar. I kvinnans journal fanns ingen information om att hon skulle vara allergisk mot någon slags antibiotika. Verksamheten beklagade den olägenhet antibiotikaförskrivningen av läkaren hade medfört kvinnan. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2011-06863</b></p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p> <p>Kommunikation Samtycke</p>	<p>Fick vaccin mot sin vilja</p> <p>En kvinna gick till sin vårdcentral för att vaccinera sig mot lunginflammation. Hon ville inte vaccinera sig mot influensan och sa också det till sjuksköterskan. Sjuksköterskan vaccinerade och gav därefter information om det givna vaccinet vilket visade sig vara influensavaccin. Patienten fick därefter även vaccin mot lunginflammation men kände sig kränkt att hon trots att hon tydligt förmedlade att hon inte ville ha influensavaccin ändå fick det av sjuksköterskan.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det inträffade och att de brustit i sin hantering av den tänkta vaccinationen. Att fel spruta gavs är ett allvarligt slarv och oäktsamt beteende. Ansvarig för verksamheten har haft kontakt med patienten. Händelsen kommer avidentifierad att tas upp i möte med personalgruppen för att gå igenom rutiner vid bokning och hantering av vaccin. En avvikelseanmälan är skriven. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2011-06891</b></p> <p>Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier</p> <p>Tillgänglighet Telefontillgänglighet</p>	<p>Hemsjukvård orsakade skada på egendom, svarar inte på kontaktförsök</p> <p>Enligt patienten har personal från hemsjukvård orsakat skador på högtalare. Patienten har försökt att upprätta kontakt med vårdgivaren om detta, men inte lyckats.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren avsåg att ersätta patienten för de skador som uppstod. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06898</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Hemsjukvård vill inte använda mask</p> <p>En kvinna skulle få en insulinspruta i sitt hem av en sjuksköterska. Kvinnans make bad sjuksköterskan att sätta på sig ett munskydd med tanke på smittspridningsrisken men enligt ombudet ignorerade sjuksköterskan detta och bemötte kvinnan respektlöst.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar det inträffade. Vårdgivaren påtalar att det är viktigt att riktlinjer följs under pågående pandemi och att det är beklagligt att de har brustit i detta fall. Fallet har lyfts i hela personalgruppen för att motverka att det upprepas. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06908</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt våldsökande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Listad på vårdcentral utan vetskap</p> <p>En kvinna som laddat ner en app från en digital vårdgivare upptäckte när hon skulle förnya recept på sin vårdcentral att hon inte längre var listad på vårdcentralen. Hon hade, utan att ha insett det, listats om till en annan vårdcentral i samband med att hon gick in på appen för den digitala vårdgivaren. Hon känner sig grundlurad och ledsen eftersom hon hade en pågående utredning på sin vårdcentral, där det är kö för att kunna lista sig. Hon tycker att omlistningar borde ske genom 1177 och inte i en app där man som patient inte förstår vad som sker.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beskrev tillvägagångssättet i appen med hjälp av text och bilder. Vårdgivaren förklarade att patienten verifierar sin identitet med bank-id och därmed ger medgivande till allmänna villkor i appen. Om patienten är skriven i Region Stockholm erbjuds patienten i appen att lista sig på någon av vårdgivarens vårdcentraler i regionen, vilket patienten gjort. Förfarandet innebär att patienten informeras, ger sitt medgivande och signerar med bank-id vid listning. Vårdgivaren beklagade att patienten hamnat i denna situation och hoppades att hon får den vård hon behöver. Patientens har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06916</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Komplikation efter spiralinsättning</p> <p>En kvinna fick en hormonspiral insatt tio veckor efter sin förlossning. Hon fick smärtor och upplevde ett tryck nedåt men mottagningen där spiralen sattes in bedömde inte att en kontroll behövde göras. Kvinnan ringde en annan mottagning efter någon månad som inte heller ansåg att en kontroll behövde göras då hon hade gjort ett kejsarsnitt och att smärtan berodde på detta. Då hon sökte en specialistmottagning ett år senare hittades inte spiralen. Röntgen visade att spiralen hade gått igenom livmoderväggen och fanns i buken. Andra komplikationer har tillkommit. Hon ifrågasätter att en spiral sattes in så nära förlossningen.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar de komplikationer som patienten behövt gå igenom efter spiralinsättningen. Spiralen sattes in 11 veckor efter förlossningen. I riktlinjer för regionen står att insättning rekommenderas efter 6-8 veckor efter förlossningen. Den som satte in spiralen är en noggrann och mycket erfaren barnmorska som är van vid spiralinsättningar. I journalen står tydligt den kontroll och bedömning som gjordes innan insättning samt att insättningen gjordes utan komplikation samt att information gavs till patienten om spiralen och eventuella infektionstecken. Det finns alltid en mindre risk (1/1000) för att spiralen går igenom livmodern. Det finns ingen journalanteckning att patienten kontaktade mottagningen efteråt men vårdgivaren tycker självklart att patienten borde ha fått en kontroll vid kontakten. De beklagar besvären men ser att alla riktlinjer följts i samband med insättningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-06976</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Blir inte utredd vid bröstsmärta och brister kring bemötande</p> <p>En man var besviken över bristande utredning och bemötande vid en vårdcentral. Mannen menar att hans bröstsmärtor inte utreds ordentligt eller tas på allvar av läkare. När han tagit upp ett annat problem har han informerats om att besök ska bokas in och att han ska kontaktas, vilket inte skett. Han har också synpunkter på att läkare vid bokade besökstider stressar med tiden och informerat om att tiden är ute när det en stor del av besökstiden återstår, detta har gjort att han känt sig utkastad. När mannen ringt verksamheten menar han att samtalen avslutats abrupt och att han fått luren i örat.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade om patienten varit missnöjd. Vårdgivaren redogjorde för hur patientens besvär hade bedömts, behandlande läkare hade remitterat honom till kurator för stödsamtal och eventuellt vidare behandling med KBT. Återbesök till läkare hade bokats in för uppföljning och utredning av hans andra icke akuta besvär. Patienten hade dock avbokat bägge dessa tider. Verksamhetschefen hade varit i kontakt med patienten och besvarat klagomålen samt informerat honom om kommande planering och bokningar. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-07001</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Bristande hjälp och okunskap vid remittering</p> <p>En kvinna hamnade mellan stolarna när den specialistläkare hon tidigare besökt inte längre kunde träffa henne och sedan gick i pension. När hon vände sig till vårdcentralen saknades kunskap där om vart hon skulle remitteras och dit hon remitterades visade sig vara fel vårdinrättning. Kvinnan menar att hon lider av konstant smärta som ingen verkar ta på allvar och hon har synpunkter på att det är hon som patient som behöver vara drivande och ta kontakterna med vården när återkopplingen uteblir.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren. Denne redogjorde för att remiss skickats till specialistmottagning samma dag som patienten besökt vårdcentralen, utifrån patientens beskrivning av problematiken. Vid besöket på specialistmottagningen framkom dock att den verksamma behandling patienten fått var en annan och den kunde inte hanteras på mottagningen. Hon remitterades därför vidare till annan mottagning. Vårdgivaren menade att vården så långt som möjligt ska utformas och genomföras i samråd med patienten. Enligt journalen uttrycktes samma önskemål och uppfattning hos vårdgivaren som på specialistmottagningen. Den senare gjorde dock en annan bedömning och tyvärr är det ibland svårt att förutse hur en remiss kommer att bedömas. Vårdgivaren beklagade att patientens behandling dröjt. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-07022</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Behandlades för urinvägsinfektion, senare upptäcktes cancer</p> <p>En ung kvinna sökte husläkarjour på grund av blod i urinen. Hon fick diagnos urinvägsinfektion utan vidare utredning. När hon sökte på nytt efter några dagar, eftersom tillståndet förvärrats, skrevs en starkare antibiotika ut av läkaren. När hon cirka ett och ett halvt år senare hade blod i urinen besökte hon en vårdcentral, läkaren beställde röntgenundersökning och det upptäcktes en förändring på njuren. Hon fick diagnosen njurcancer och den ena njuren opererades bort. Hon menar att hon borde ha utretts när hon sökte vård första gången, cancerdiagnosen och behandlingen fördröjdes därmed med ungefär 20 månader. När hon läst sin journal från besöken på husläkarjouren har hon upptäckt felaktigheter rörande de beskrivna symptomen.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för bedömning och behandling. Vårdgivaren beklagade djupt den allvarliga sjukdom som patienten drabbats av. I efterhand, och med vetskap om det som sedan hände, hade vårdgivaren förstås önskat att besvären med blod i urinen hade utretts mer aktivt av inblandade läkare, eller att remiss skrivits till hemvårdcentralen för uppföljning. Iblandade läkare hade förmedlat att det inte finns resurser för att påbörja utredningar på husläkarjouren men att de alltid har som rutin att säga till patienten att söka sin vårdcentral om besvären inte går över. Synligt blod i urinen ska utredas med både bilddiagnostik och med cystoskopi, men det finns ett undantag i den rekommendationen just när det gäller kvinnor under 40 år med symptom som talar för urinvägsinfektion eftersom det är vanligt med blod i urinen även vid urinvägsinfektion. Enligt rekommendationerna ska behandling av urinvägsinfektion med blod i urinen följas upp och läkaren som ordinerar behandlingen ska förvissa sig om att patienten blir besvärsfri. Vårdgivaren svarade på patientens frågor och menade att urinodling nog borde ha beställts och att vid buksmärta borde klinisk bukundersökning med kontroll av dunkömhet mot njurlogerna skett. En uppgift i journalen hade rättats. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2011-07092</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Bristande utredning av besvär</p> <p>En kvinna fick besvär med magen och förändrat allmäntillstånd för några månader sedan och har därför haft en rad kontakter med sin vårdcentral. Kvinnan som lidit av bland annat influensasymptom och illamående är mycket kritisk till utredning och uppföljning vid vårdcentralen. När hon haft kontakt med andra vårdinrättningar har hon fått veta att vårdcentralen måste utreda hennes symptom. Kvinnan har synpunkter på bristande provtagning och att läkemedel mot illamående skrivits ut i stor mängd utan att undersöka orsaken till besvären. Hon känner sig otrygg med vårdcentralens hantering och har gjort ideliga försök att få tala med sin husläkare, som dock inte återkommer.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som verkligen ville beklaga att patienten upplevde att hon inte fått den behandling hon önskat och att hon inte kände sig lyssnad till. Vårdgivarens målsättning är att patienterna ska få bra vård och känna sig väl omhändertagna. Det var väldigt tråkigt att så inte var fallet för patienten och vårdgivaren bad om ursäkt för det. Medicinskt ansvarig läkare hade gått igenom patientens journal och kunde inte se att något medicinskt fel begåtts. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07108</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Barn nekad vård på vårdcentral</p> <p>Ett litet barn hade feber och smärta i några dagar. Ombudet ringde till 1177 vårdguiden som rekommenderade kontakt med vårdcentralen för kontroll av infektion. Vårdcentralen vägrade att ta emot barnet då det fanns risk för covid-19 infektion. Ombudet åkte till en närakutmottagning där en dubbelsidig öroninflammation konstaterades och antibiotika gavs.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att ombudet upplevt att barnet nekades vård på vårdcentralen. Enligt sjuksköterskan som ombudet hade telefonkontakt med var planen att följa upp hur barnet mår under eftermiddagen för att ta ställning till fortsatt handläggning och eventuell läkarbedömning. Vid återkoppling hade barnet redan fått hjälp på närakutmottagningen. Vårdgivaren tar åt sig synpunkterna för att lära sig hur de kan göra bättre bedömningar och kommunicera på ett bättre sätt i framtiden. Händelsen har diskuterats i personalgruppen. Familjen är välkommen att ta kontakt med vårdgivaren vid önskan om vidare diskussion. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>



<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07112</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Fraktur i foten upptäcktes inte</p> <p>En kvinna föll och skadade sina knän. Läkare på närakuten gjorde rent och sydde ihop såren. Han undersökte litet hastigt foten som skadats, kvinnan fick lugnande besked och gick hem. Hon hade väldigt ont i några dagar, foten svullnade och hon hade svårt att gå på den. Hon tog sig till annan läkare och en fraktur konstaterades i foten. Hon är besviken över läkaren som gjorde den första undersökningen och inte uppmärksammade skadan.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse, men ingen förklaring gavs till den felaktiga diagnostiseringen. Patienten är ändå nöjd med svaret och önskar att ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07124</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Undrar varför läkemedel inte längre skrivs ut</p> <p>En man som under många år fått ett smärtstillande läkemedel utskrivet av sin vårdcentral fick inte längre detta. Han undrar varför och har fått bristande information rörande det, han har uppfattat det som att beslutet inte är husläkarens utan att det rör sig om ett direktiv från en högre nivå.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som förklarade att den har en strikt policy rörande förskrivning av beroendeframkallande läkemedel. Någon ny långtidsbehandling med sådana läkemedel påbörjas inte. Patienten hade vårdats inom beroendevården tidigare och haft stora besvär med en åkomma och använt det aktuella läkemedlet dagligen under långa perioder. När patienten önskat få medicinen utskriven tyckte hans läkare inte att det var lämpligt eftersom han tidigare haft en överförbrukning av den, enligt direktiven på vårdcentralen. Han fick istället andra smärtstillande läkemedel utskrivna. Patienten led också av en annan åkomma, eventuellt på basen av blödning i mag-tarmkanalen, och medicinskt sett var medicinen då kontraindicerad som långtidsbehandling. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07149</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Läkare anser att skärskador inte ska sys</p> <p>En mamma anser att hennes minderåriga dotter har blivit dåligt bemött, eftersom läkaren har vägrat att sy ihop skärskador.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att ett djupare sår har sytts och de ytliga såren har tejpat, vilket är att föredra. Läkaren skriver att det är viktigt med en uppföljning av det psykiska måendet samt ber om ursäkt för den olyckliga frasen som han har sagt och ska ta bort den från patientjournalen, om patienten så önskar. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07155</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Bristande bedömningar och fel läkemedel</p> <p>En kvinna hade synpunkter på bristande utredning, bedömning och diagnoser vid en vårdcentral. Enligt kvinnan har fel läkemedel skrivits ut för infektioner vilket förlängt såväl lidande som sjukskrivning. Hon menar att läkare inte lyssnat på henne.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som tackade för återkopplingen och beklagade hur patienten upplevt bemötandet, vilket mottagningen bad om ursäkt för. Vårdgivaren arbetar systematiskt med avvikelsehantering och förbättringsförslag. Hur provtagning, odlingar och antibiotika ska användas är viktigt ur många aspekter och vårdgivaren arbetar fortlöpande med utbildning avseende detta. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07224</b></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>Otillräcklig utredning och fel diagnoser vid neurologiska besvär</p> <p>En man uppsökte vårdcentral vid flera tillfällen på grund av besvär som smärta i ryggen, dålig balans och nedsatt känsel. Läkare ställde diagnoser men menade att mannens problem var psykiska och att han inbillade sig. Han drabbades dock sedermera av förlamning och fick uppsöka akutsjukhus där han genomgick flera operationer. Mannen menar att utredningen på vårdcentralen borde ha varit mer omfattande så att det neurologiska skadorna upptäckts och han menar att han inte blev tagen på allvar.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens sjukdom och skador. Vårdgivaren redogjorde för att patienten sökt för knäproblem och andra åkommor som inte hade med skelettet att göra. Han hade remitterats till en specialistmottagning för knät. När han sökte för besvär i ryggen redogjorde vårdgivaren för hur det hade bedömts. Läkaren hade tagit urinprov och skrivit ut smärtstillande samt hänvisat till sjukgymnast. Efter det hade patienten inte återkommit. Vårdgivaren menade att den utifrån journalanteckningar inte kunde se om den kunde göra på något annat sätt än vad den gjort. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07284</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande utredning hos husläkare</p> <p>En kvinna fick inte hjälp med de symtom hon fått efter en genomgången covid-19-period samtidigt som hon fick ett fästingbett. Hon hade fortfarande efter flera månader kvar symtom och fick ingen utredning och uppföljning av dessa, husläkaren förminskade hennes symtom.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patient inte varit nöjd med bemötandet och utredning av besvär. Hennes problem har handlagts på ett korrekt sätt med provtagning som inte visat på några avvikelser. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07327</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Problem att få intyg som covidsjuk</p> <p>En kvinna som testats positiv för corona hade problem att få läkarintyg från sin vårdcentral. Enligt läkaren på vårdcentralen kunde han inte se att hennes test var positivt och hon uppmanades att återkomma flera gånger. Kvinnan tog kontakt med 1177 support som menade att vårdcentralens tekniker borde titta på detta. Kvinnan fick slutligen ett intyg genom att en bekant lämnade in en papperskopia på vårdcentralen, kvinnan drabbades dock av dubbla fakturor för telefonbesök hos läkare på grund av problemen och fick ett dåligt, argt bemötande av läkaren vid ett telefonsamtal.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse. Det var viktigt för vårdgivaren att patienterna får ett bra bemötande och kvalitativ vård, därför var det väldigt tråkigt att höra att patientens upplevelse varit annorlunda. Berörd läkare var vidtalad, han hade medgett att han hade brustit kring dokumentation och bad om ursäkt. En avvikelserapport var skriven och vårdgivaren skulle se över sina rutiner för att liknande händelse inte skulle inträffa igen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07462</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekad remiss till medicinsk fotvård</p> <p>En man med diabetes ifrågasätter att han inte får en remiss för medicinsk fotvård av en vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beskriver att patienten inte bedöms ingå i målgruppen för medicinsk fotvård. Vårdgivaren beskriver att det sannolikt är felbedömt att patienten tidigare har varit berättigad till detta. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07473</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Fel diagnos ställdes av vårdcentral</p> <p>En kvinna hade besvär på sin läpp. Hon sökte vård på sin vårdcentral och fick en trolig diagnos. Vid ytterligare ett besök på en annan vårdcentral trodde läkaren på samma diagnos. Efter ytterligare ett besök på samma vårdcentral skickades patienten vidare till en specialist där orsak till besvären hittades då det var en biverkan av läkemedel. Den första vårdcentralen har inte ändrat den skrivna diagnosen som är fel, trots att patienten försökt kontakta dem personligen och via brev.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som har korrigerat diagnos och journalanteckning. De beskriver även att det är säkrare att kontakta vårdgivaren via säker inloggning på 1177, synpunkter och klagomål, vilket går direkt till chef vilket vanligtvis svarar inom några dagar. Patienten har tagit del av svaret men har därefter inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07520</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Lång väntetid för utredning och medicin</p> <p>En kvinna har väntat för långt tid för ADHD utredning och medicin.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07523</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Fel sorts spiral sattes in på felaktiga grunder</p> <p>En kvinna gick till en barnmorskemottagning då hennes spiral skulle bytas. Barnmorskan som gav information enligt journalen att kvinnan sedan tidigare hade en hormonspiral, föreslog att samma sorts spiral skulle sättas in. Kvinnan själv trodde att hon hade en kopparspiral sedan tidigare men var osäker och trodde på det som stod i journalen. Hon fick ett recept och hämtade ut hormonspiralen till en kostnad av 1000 kronor. När barnmorskan tog ut spiralen visade det sig att det var en kopparspiral men hormonspiralen sattes ändå in då den var uthämtad. Hon har haft besvär efter insättningen.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att felaktig information givits kring spiraltyp och att därmed patienten fått en annan spiral än patienten tänkt sig. En tidigare journalanteckning från tidigare insättning av spiral anger fel typ och inte den som fanns insatt vilket konstaterades vid bytet. Patienten blev uppringd av vårdgivaren och erbjuds byte av spiral, information ges om fördelar och nackdelar samt att patienten får ersättning för kostnad då den spiral som patienten tänkt sig är kostnadsfri för patienten. Den felaktiga journalanteckning som skrevs för flera år sedan är korrigerad. Vårdgivaren beklagar den uppkomna situationen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07524</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Felaktig diagnos antecknad i journalen</p> <p>En kvinna har fått medicin mot depression. Patienten har inte denna diagnos och vill att anteckningen i journalen ska tas bort.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att ordinarie läkaren inte var på plats och distriktsläkaren ej varit observant och skrivit ut fel medicin. Verksamhetschefen beklagar djupt misstaget. Patienten har tagit del av yttrandet och inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07527</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>    Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>    Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>    Delaktig</p>	<p>Ifrågasätter bedömning, behandling och delaktighet</p> <p>En kvinna med besvär av astma uppsökte närakutmottagning för att få hjälp med andningen och recept på kortison. På närakuten undersöktes hon av en läkare som tyckte att allt verkade bra och som rekommenderade nässpray. Kvinnan kände sig ledsen och kränkt över läkarens bristande bedömning och uppsökte istället en annan närakut, där fick hon behandling samt inhalation utskrivet. Hon menar att läkaren på den första närakuten behöver en utbildning i astma och att patienter inte ska behandlas som mindre vetande.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten kände sig illa bemött och överkörd vid besöket. Medicinskt ansvarig läkare hade haft ett samtal med berörd läkare och hoppades att detta inte händer igen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07612</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>    Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>    Samtycke</p> <p>Kommunikation</p> <p>    Delaktig</p>	<p>Har fått remiss, utan kontakt med läkaren</p> <p>En kvinna har fått remiss till ett sjukhus. Läkaren i fråga har varken träffat- eller samtalat med henne om remissen. Patienten anser att hon borde ha blivit undersökt först eller åtminstone ha haft samtal. Efter detta bemötande känner hon sig överkörd och vill byta vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att läkaren ville bespara patienten onödiga besök under coronapandemin. Verksamhetschefen beklagar att patienten har känt sig dåligt bemött och skriver att hon har begränsad med tid för patientkontakter men att de eftersträvar att patienterna ska känna trygghet och få ett bra bemötande. Patienten har tagit del av yttrandet och sagt att hon förstår situationen och att ärendet kan avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07616</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>    Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>    Behandling</p>	<p>Ifrågasätter bristande utredning av besvär</p> <p>En äldre kvinna uppsökte vårdcentral på grund av urinvägsbesvär, trots detta beställdes inget urinprov av läkaren för att utreda besvären och först en månad senare fick kvinnan lämna detta. Hon menar att läkarens nonchalans bidrog till förlängt lidande.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren genom den läkare tillika chef som patienten träffat. Han beklagade att patienten ansåg att han förlängt hennes symptom och plågor i en månad. Han beskrev vad som fanns dokumenterat och vad patienten svarat på hans frågor vid besöket. Enligt gällande riktlinjer så var patientens symptom inga som helst tecken eller symptom på eventuell urinvägsinfektion. Han förklarade varför inget urinprov togs och att han följt gällande riktlinjer och vårdprogram för urinvägsinfektion hos kvinnor. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2012-07619</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>    Behandling</p>	<p>Fick infektion efter borttagning av stygn</p> <p>En kvinna skulle ta bort stygn från ett sår. På vårdcentralen tog man bort stygnen men man tvättade inte rent med desinfektionsmedel, endast med koksaltlösning. Nio dagar senare hade det börjat vara ur såret och när hon sökte hjälp på vårdcentralen tejpade de bara på de ställena där det varade. Några timmar senare fick hon feber och åkte till ett akutsjukhus. Där konstaterades att hon hade en bakterieinfektion som angripit leden.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från ansvariga sjuksköterskor beskrevs att i samband med undersökningen var såret lite glipande men hade inga som helst tecken på infektion. Det fanns ingen rodnad eller varbildning. Såret tvättades med ljummet vatten och glipan lades om med suturtejp och torrt förband enligt rekommendation från Vårdhandboken. På grund av svullnad rekommenderades kvinnan till högläge av foten och att använda stödstrumpor. Kvinnan uppmanades också att åter ta kontakt med vården vid försämring eller utebliven förbättring. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00066</b></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>Fick ingen undersökning av utslag</p> <p>En man var på närakut och fick läkemedel utskrivet mot utslag. Efter ett tag visade det sig att medicinen inte hade någon effekt och han gick tillbaks för att få hjälp. Men vid kontakt med sjuksköterska på mottagningen fick han rådet att gå till apoteket för att inhandla receptfritt preparat. Mannen är besviken över att han inte blev undersökt på nytt.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att sjuksköterskan gjort en felaktig bedömning då hon rekommenderade patienten att köpa viss typ av läkemedel utan att ha undersökt utslagen. Patienten fick också information om att avvakta besök på vårdcentralen, men han vill återkoppla att den besökstiden låg tre veckor framåt i tiden och klådan var mycket svår. Han är nöjd med att synpunkten bifogas i avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00067</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Hård rehabilitering orsakade smärta i axel</p> <p>En kvinna genomgick så kraftig rehabilitering i primärvården efter en amputation av arm att hon fick stora smärtor i kvarvarande muskulatur.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades händelsen, patienten kontaktades per telefon för ett samtal kring händelsen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00107</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Misslyckad tåoperation vid besök hos husläkaren</p> <p>En pojke var med sin pappa hos husläkaren för att ta bort en tånagel som blivit missfärgad efter en stämpling under fotbollsmatch. Först togs en liten bit av nageln bort, men detta räckte inte för att läkning skulle påbörjas. Först efter många läkarbesök med behandling av nagel och slutligen borttagande av hela nageln blev det bra, behandlingen orsakade stort lidande och ett flertal antibiotikakurer.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patientens lidande dragit ut på tiden då det visade sig att hans nagelproblem var osedvanligt svåra att behandla. Husläkaren såg sig nödgad att remittera till kirurg då infektionen i tån var mycket svårbehandlad och nageln måste tas bort. Men infektionen kvarstod och behandling fortsatte hos husläkaren som till slut lyckades häva infektionen utan att benet i tån tagit skada. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00118</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Fick inte boka akut läkartid till husläkaren</p> <p>En ung kvinna hade kontakt med sin vårdcentral då hon oroade sig för problem med missfärgade tår, hon misstänkte själv att det kunde ha med blodcirkulationen att göra. Sjuksköterskan förminskade hennes besvär och kunde erbjuda en tid till läkare en vecka senare. Kvinnan insisterade på att hon behövde snabbare tid.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av bristande förståelse för besvären. Den rådgivning som patienten fick i telefon följer de medicinska riktlinjer som mottagningen har. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00148</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Samtycke</p>	<p>Hårdhänt provtagning orsakade komplikationer</p> <p>En kvinna var på screeningprovtagning på en barnmorskemottagning. Provtagaren var hårdhänt vilket orsakade blödning och komplikationer då kvinnan för några år sedan gjorde en korrigerande operation efter en förlossningsskada. Detta sprack upp vid provtagningen. Detta har varit psykiskt tungt för kvinnan.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren. Händelsen har återkopplats till de två personer som utförde provtagningen för att detta inte ska drabba någon annan. Övrig personal på mottagningen har även tagit del av händelsen. Då cellprovtagning görs är barnmorskan provtagare och detta journalförs inte mer än på provtagningsblanketten som skickas iväg. Vårdgivaren har nu infört en rutin att när provtagningen inte går som den ska, ska det journalföras. De beklagar den smärta och det lidande som undersökningen medförde. Patienten har tagit del av yttrandet och önskar en förändring där kvinnor med förlossningsskador respekteras och att personalen utbildas för mer komplexa undersökningar. Ärendet kan i överenskommelse avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00158</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Utdragen och bristande utredning av besvär</p> <p>En kvinna som fick kraftiga allergiska symptom hade synpunkter på bristande utredning och långa väntetider för besök på vårdcentralen. Hon misstänker själv att hon drabbats av långvariga symptom av covid-19 men har inte fått gehör för detta av läkaren på vårdcentralen. Det har gått ett drygt halvår sedan hon tog den första kontakten med vårdcentralen, men ännu är inga prover tagna, en remiss har skickats men inte tagits emot av specialist, och hon har fortfarande inte fått någon hjälp. Hon undrar om vårdcentralen har för många listade patienter eftersom det tar flera veckor mellan varje kontakt.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som höll med om att patientens tid för utredning var onödigt lång vilket förlängdes till viss del av en returnerad remiss från specialist och att patienten var förkyld vid ett tillfälle. Ärendet hade tagits upp på ett läkarmöte då verksamheten gått igenom vad som hänt då det varit olika läkare involverade. En av de läkare patienten initialt träffade var en sommarvikarie och en annan en utbildningsläkare i slutet av sin utbildning till specialist. Vårdgivaren hade nu en fast läkarbemanning och strävar efter kontinuitet för patienter som genomgår utredningar och med kroniska sjukdomar. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle. Hon menar bland annat att samma process vid en annan vårdcentral tagit en månad, istället för sex månader, och att det vid den vårdcentralen finns en plan framåt. Genmälet bifogas avslutsskrivelsen och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00184</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Nekas remittering till specialistmottagning</p> <p>En man har för några år sedan genomgått en operation i hjärnan. Det har uppstått komplikationer och sjukhuset har inte tagit emot honom för ny bedömning. Mannen vände sig till sin vårdcentral men läkaren där ville inte skicka någon remiss till sjukhuset utan hänvisade honom att själv kontakta dem.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen framkom att mannen redan hade kontakt med en neurologisk klinik på ett akutsjukhus som i sin tur hade remitterat mannen vidare till ett annat akutsjukhus. Läkaren på vårdcentralen hade rekommenderat mannen att kontakta akutsjukhuset för sina frågor och för information om vidare vårdplanering. Verksamhetschefen på vårdcentralen hade kontaktat mannen då denne hade berättat om sin livssituation. Verksamhetschefen hade rekommenderat mannen att kontakta en rehabiliteringsmottagning och erbjöd också samtalskontakt på vårdcentralen. Mannen tog del av yttrandet och hade inget ytterligare att tillägga. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00186</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Informationen gavs vid sen tidpunkt</p> <p>Patienten hade bokat in sig på läkartid vid vårdcentralen. Patienten anlände något försenad, nio minuter. Efter nästan en timmes väntan nåddes han av informationen att han inte hade möjlighet att träffa läkare denna dag. Han uppmanades att boka läkartid en annan dag. Patienten ställde sig undrande inför den sena informationen om behovet av att boka ny tid en annan dag.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten som uppgav att han av vårdgivaren fått en förklaring till det inträffade. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00197</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande utredning och diagnostisering</p> <p>En två-årig pojke hade långvarig hosta. På vårdcentralen undersökte läkaren pojken och konstaterade att han hade astma. Fadern frågade om läkaren inte skulle remittera pojken till en Barn- och ungdomsmedicinsk mottagning för utredning av eventuell astma och allergier. Läkaren menade att då pojken hade hostat i mer än fem veckor hade han astma.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande tackade den ansvarige chefen för att fadern hade inkommit med sina synpunkter. Denne bekräftade att vid misstanke om astma, till skillnad från enstaka astmabesvär vid förkylning, ska remiss skickas till en Barn- och ungdomsmedicinsk mottagning för bedömning och oftast allergiutredning. Chefen beklagade att detta inte hade gjorts vid läkarbesöket. Läkaren som hade träffat pojken var vidtalad om det inträffade och verksamheten skulle hantera ärendet som en avvikelse. I samband med läkarmöte på vårdcentralen skulle chefen repetera handläggning av misstänkt astma hos barn i syfte att fortbilda och befästa kunskapen. Fadern tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00258</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ifrågasätter bedömning av jourläkare</p> <p>En kvinna ifrågasätter att en jourläkare som tillkallats till följd av magsmärtor inte var intresserad av att bedöma ett urinprov. Läkaren fokuserade på andra undersökningar och det framkom senare att kvinnan led av gallsten.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beskriver sitt uppdrag samt bemöter ombudets synpunkter. Vårdgivaren beskriver att patienten bedömdes vara rejält intorkad och i behov av sjukhusvård, att bedöma ett urinprov hade inte ändrat handläggningen. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret skickat in ett genmäle där han ifrågasätter att urinprovet inte skulle förändra bedömningen, detta bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00264</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Ifrågasätter telefonrådgivning efter behandling</p> <p>En man fick en talgkörtelcysta åtgärdad av sjuksköterska vid en vårdcentral och drabbades genast efteråt av besvär. Han kontaktade vårdcentralen dagen därpå och berättade att han hade mycket smärta, svårt att sova och att röra sig obehindrat, att området som behandlats ömmade och var rött och svullet och att han hade sjukdomskänsla i kroppen. Sjuksköterskan han talade med tyckte att han kunde leva med detta tillstånd några dagar och ta smärtstillande tabletter. Dagen därpå uppsökte han dock närakutmottagning efter rådgivning med 1177. Han fick antibiotika och stark smärtlindring utskrivet. Mannen ifrågasätter rådgivningen hos vårdcentralen och att samtalet inte finns dokumenterat i hans journal.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevde att han fick dålig rådgivning vid telefonsamtalet, vårdgivaren var ledsen för det. Den medicinska bedömningen var gjord av en legitimerad distriktssköterska och han blev senare bedömd av en allmänspecialist på mottagningen. Vårdgivaren kunde bara beklaga att tillståndet blev så mycket sämre. Vårdgivaren arbetar ständigt med förbättringar för att vara mer lyhörda och uppmärksamma hur patienter upplever sina kontakter med den. Att patienten inte kunde se dokumentationen berodde nog på att den var osignerad, så snart anteckningen var signerad kommer patienten att se den. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00401</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Problem med digitala sjukintyg</p> <p>En man har stora problem med de digitala sjukintyg som läkare på specialistmottagningen skriver. Vid flera tillfällen har inte intygen i tid kommit till försäkringskassan vilket stressar honom.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades den bristande hanteringen och en översyn har gjorts. Nya rutiner har införts och i fortsättningen kommer digitala sjukintyg sändas i varje ärende. Patienten är mycket nöjd med svaret och ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00440</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Fördröjd behandling och diagnostisering efter fallolycka</p> <p>En liten flicka föll och skadade benen i samband med lek. Modern tog flickan till en närakutmottagning där benen röntgades. Läkaren bedömde att allt såg bra ut och att flickan kunde gå hem utan annan åtgärd. Flickan skrek av smärta och kunde varken stå eller gå. Nästa dag kontaktade modern en specialistläkarmottagning för barn där läkaren konstaterade fraktur i ena benet. Flickans ben gipsades och hon har nu mindre ont.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten beskrevs att läkaren hade gjort en noggrann undersökning. Läkaren hade baserat sin bedömning på röntgenundersökningen som inte visade tecken på skelettskada. Verksamheten menade att det var rätt av modern att söka hjälp på nytt eftersom man inte kunde se skadan förrän en vecka efter olyckan. Med facit i hand kunde man fundera över om läkaren borde ha beslutat om att sätta ett gips på flickans ben från första början. Svaret var inte enkelt eller självklart. Att få ett stort gips är besvärligt och man måste ha en bra anledning till att besluta om det. Att gipsa på grund av smärta är inte självklart då smärta efter ett fall kan bero på andra orsaker än benbrott, till exempel stukning eller slag mot benens mjukdelar. En elastisk linda räcker oftast bra. Verksamheten var tacksam över att modern hade hört av sig. Man hade haft diskussioner med läkarna gällande flickans ärende om att färska benbrott inte alltid syns på röntgenbilder och att man ska rekommendera ett återbesök för kontroll om det inte blir bättre. Verksamheten beklagade flickans lidande och de olägenheter familjen hade haft. Modern tog del av yttrandet och framförde att hon önskade att hon hade blivit lyssnad till och att flickan hade fått en återbesökstid direkt i samband med utskrivningen. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2101-00605</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Nekades test av covid-19</p> <p>En man ville göra ett test för covid-19. Läkaren på vårdcentralen sa att det inte behövdes eftersom mannen inte hade feber. Strax därpå försämrades mannen. Efter många om och men fick mannens dotter till slut gå till vårdcentralen och hämta testet. Det visade sig att han hade en pågående infektion av covid-19.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ombudet inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-00716</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Missad diagnos av läkare på vårdcentral</p> <p>En man har sökt vård på en vårdcentral och läkaren har missat att han hade borrelia och har ignorerat hans symptom. Detta har orsakat att tillståndet har förvärrats med en lång rehab- och återhämtningsperiod som följd.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att berörd läkare har avslutat sin tjänst hos vårdgivaren. Verksamhetschefen beklagar det inträffade och välkomnar patienten att kontakta vederbörande för fortsatt vård och behandling. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkten att han är mycket nöjd med svaret, detta bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01002</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Missad diagnos samt avsaknad av utredning och behandling</p> <p>En man uppsökte sin vårdcentral då han hade nackvärk och kraftigt nedsatt styrka i armarna. Läkaren skrev intyg för sjukskrivning och ordinerade smärtstillande. Ett par veckor senare kom mannen på återbesök. Han upplevde då fortfarande nedsatt kraft och smärta, men hade även fått balanssvårigheter. Läkaren trodde inte på mannen och ville att han skulle börja jobba igen. Dagen efter åkte mannen akut till ett akutsjukhus. Där blev han inlagd och omgående opererad i nacken på grund av bakterieinfektion i benvävnad. Mannen har nu en förlamning och smärta som inte går över.</p> <p>Åtgärd: Då anmälaren inte har gått att nå avslutas ärendet i befintligt skick. Patienten har skriftligen informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>



<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01066</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Bristfälligt omhändertagen på närakut</p> <p>En man med kognitiv funktionsnedsättning skadade sin fot och hans fru körde honom till närakut. Han ville att hon skulle följa med in till läkaren då han endast talar spanska, men det gick inte med anledning av covid-19. Mannen fick vänta länge på undersökning av foten och tvingades gå till röntgenmottagningen två gånger eftersom röntgenbilderna inte blev bra vid första tillfället. Slutligen uppmärksammades dubbla frakturer och hans fru fick köra honom till akutsjukhus för gipsning. De ifrågasätter hanteringen då mottagningen själv skriver på sin hemsida att sällskap inte får följa med in på mottagningen om det inte krävs för kommunikationen.</p> <p>Åtgärd: Då vården själv kommer att utreda händelsen och svara patient och ombud avslutas ärendet på förvaltningen.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01137</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Synpunkt på dokumentation och bemötande</p> <p>En kvinna hade synpunkter på en läkares hantering av journalen vid en vårdcentral samt läkares bemötande. Kvinnan menar att hennes journal förväxlats med en annan patients, vilket inneburit att hon kallats till en specialismottagning för operation. Kvinnan menar att läkaren var disträ under besöket och kommenterade hennes utseende vilket kändes obekvämt och oprofessionellt. Hon har också haft svårt att få förklaring till läkares bedömning och planering kring provtagning.</p> <p>Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med patienten avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01247</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Brister i tillgänglighet</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral och har synpunkter på bristande bemötande och tillgänglighet. Kvinnan upplever att vårdcentralen inte ringer tillbaka på angiven tid och att en läkare inte gett information om att besök avbokats. Kvinnan ska också ha fått en faktura för ett avbokat besök.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2102-01250</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Resursbrist, inställd åtgärd</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Nekad sjukvårdsprodukter för diabetes</p> <p>En man som bor utomlands och som har intyg från Försäkringskassan som beviljar honom rätt till sjukvård och läkemedel i Sverige, har av sin vårdcentral blivit nekad diabeteshjälpmiddel. Mannen är i behov av insulinålar och teststickor. Mannen vill ha beställda produkter till apotek och har liten förståelse för varför han inte får hjälp från vårdcentralen. Under lång tid har han haft kontakt med olika personer via chat men frågan är inte löst.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat svar från vårdcentralen framkommer att de normalt inte förskriver diabeteshjälpmiddel utan att först träffa patienten. Ett videosamtal kan ersätta ett besök under omständigheter så som pandemin. Patienten har inte besökt vårdcentralen eller ställt upp på erbjudande om videosamtal. Mannen har även uppmanats att inkomma med adress för att kunna skicka produkterna via postombud och kopia på intyg som berättigar honom sjukvård. Nu har intyget inkommit och vårdcentralen har gjort undantag i förskrivningsprocessen. Dels genom att förskrivning skett utan föregående läkarbesök samt till apotek istället för sedvanligt postombud. Patienten har bekräftat till förvaltningen att han har fått sina hjälpmedel. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2102-01254</b></p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Avvisad för att han inte ville använda munskydd</p> <p>Patienten var kallad till sjukgymnast vid fysioterapeutisk mottagning. Han blev vägrad vård för att han avböjde att använda munskydd. Patienten hänvisade till att användandet av munskydd endast är en rekommendation och att han som individ har rätt att välja om han ska bära sådant eller inte.</p> <p>Patienten blev därvid avvisad från mottagningen, vilket han anser var fel.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren inte ska vägra att erbjuda vård till patienter som inte följer rekommendationer om att bära munskydd. Berörd personal är vidtalad och informerad om att munskydd inte är obligatoriskt för att få vård. Patienten tog del av svaret. Patienten är nöjd med att verksamheten konstaterat att munskydd inte är obligatoriskt för att få vård. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2102-01267</b></p> <p>Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig</p>	<p>Faktura på fel grund</p> <p>Patienten kände behov av att komma i kontakt med barnmorska eller annan vårdpersonal som skulle kunna ge henne stöd och hjälp. Vårdcentralen erbjöd henne en tid hos läkare på eftermiddagen. I samband med detta erbjudande uppgav personalen att det var osäkert om läkaren skulle kunna hjälpa patienten. Då avböjde patienten det erbjudna läkarbesöket. Senare fick patienten en faktura för uteblivet besök, trots att hon avböjt läkartiden.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren upprättat kontakt med patienten och efter samtal med patienten makulerat fakturan. Patienten tog del av svaret och bekräftade att fakturan var makulerad. Hon var därmed nöjd. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01298</b></p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande vid vårdcentral</p> <p>Ombud som uppger otrevligt bemötande vid samtal med vårdcentral. En sms-påminnelse hade inte gått ut, vilket ledde till en faktura för uteblivet besök. Vid samtal med mottagningen blev ombudet kallad för lögnare bland annat uppger mannen.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01300</b></p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Får ej utlovade kompressionsstrumpor</p> <p>En kvinna har av sin vårdcentral blivit utlovad förnyad beställning på kompressionsstrumpor. Trots flertalet påpekanden från patienten gjordes ingen beställning. Därefter gjordes en ofullständig beställning och företaget påpekade då att kompletterande information var nödvändig. Ingen komplettering gjordes. Det har nu gått två månader.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer en beklagan att beställningen tog alldeles för lång tid, vilket är oacceptabelt. Vårdcentralens sjuksköterska har ringt patienten och bett om ursäkt för detta. Beställningen gjordes bland annat utan att aktualisera det hos företaget som tillverkar och levererar kompressionsstrumpor. Rutiner finns för beställning, men i detta fall följdes dem inte. Patienten känner sig nöjd efter att ha tagit del av yttrandet och hoppas nu att det som hände henne inte kommer att hända henne eller någon annan i framtiden. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01321</b></p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Nekad svar på vårdcentral, då listning inte fanns.</p> <p>Patient med tillfälligt boende, behövde under denna tid söka hjälp på vårdcentral men ville inte lista sig då hon snart skulle flytta till sin permanenta adress. Då frågor fanns kring utskrivet läkemedel kontaktade patienten mottagningen, men fick till svar att de inte kommer hjälpa henne så länge hon inte är listad hos dem. Då kvinnan har läkare inom bekantskapskretsen valde hon att vända sig dit istället. Patienten upplevde detta som väldigt dåligt bemötande.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01351</b></p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling Diagnos</p>	<p>Remiss skickades inte som utlovat</p> <p>En kvinna fick besked från vårdcentralen att läkaren skulle skicka en remiss för vidare undersökning. Efter en dryg vecka hörde kvinnan av sig till mottagningen och fick då beskedet att remissen inte hade skickats. Detta innebär att kvinnan felbehandlades och fick utstå onödigt lidande.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas. Efter att kvinnan kontaktat vårdcentralen för att framföra sina klagomål fick hon därifrån ett mycket bra bemötande inklusive ursäkt och hon väljer därför att avsluta ärendet hos patientnämnden. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01353</b></p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Kränkande anteckning i journal</p> <p>Patient som upplever sig kränkt över den anteckning som läkaren skrivit i hennes journal. Kvinnan vill framföra att dövhet inte är en sjukdom och önskar att läkare utbildar sig och använder sig av rätt termer.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01405</b></p> <p>Resultat Resultat</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Stora blåmärken efter blodprov</p> <p>En man beskrev att hans son och dotter har varit på vårdcentralen för att ta blodprover. Barnen är 14 och 20 år och båda fick stora, mörka blåmärken som smärtade efter blodprovstagningarna. Mannen är upprörd och undrar om personalen som tog blodproverna är ovanligt hårdhänta och vill uppmärksamma vårdgivaren om att personalen behöver vara mer försiktig när man tar hand om människor i olika åldrar. Personalen bör också informera patienterna om att det kan uppstå blåmärken efter blodprovstagning.</p> <p>Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Han önskar inte att förvaltningen begär in något yttrande utan nöjer sig med att ärendet registreras och skickas till vårdcentralen i avidentifierad form.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01454</b></p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Blåmärke efter blodprovstagning</p> <p>Patient som lämnar synpunkter på besöket hos en vårdcentral där han skulle lämna blodprov. Mannen uppger att han fick ett grönt märke, blåmärke, efter provtagningen som gjorde att han fick svårt att sova på grund av smärtan.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01456</b></p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Negativt uttalande från läkare om HBTQ-personer</p> <p>En man som kontaktar förvaltningen har hört att en läkare vid en vårdcentral uttryckt att HBTQ-personer har en sjukdom och att det är pinsamt för en familjs heder.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att ärendet blir en del av statistiken. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01459</b></p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Hårdhänt gynekolog</p> <p>Kvinnor som besökte gynekolog på grund av svampinfektion. Patienten uppger att hon sprack och började blöda till följd av hårdhänt undersökning, ej heller fick hon någon medicin utskrivna utan fick vända sig till sin husläkare.</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><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01540</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Inget vaccin mot covid-19 fanns, trots erbjudande om att boka tid.</p> <p>Äldre man som efter mottagit erbjudande om vaccination mot covid-19, ringde sin vårdcentral för att boka tid. Till svar fick han att det fanns inget vaccin och att han får höra av sig igen om någon vecka, uppger patienten. Mannen lämnar önskemål om att synkronisera informationen med verkligheten.</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><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01573</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Brist på gott bemötande och engagemang på vårdcentral</p> <p>Patient som upplever ett totalt ointresse av att ställa diagnos eller göra uppföljning, från vårdcentralens sida. Kvinnan uppger att ingen återkoppling sker efter provtagning, utan hon får själv ringa. Kvinnan uppger bristfälligt skrivna remisser, vilket resulterar i att hon inte kan komma vidare och få hjälp.</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><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01583</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Synpunkter på läkares brist på agerande</p> <p>Patient som uppger en stor besvikelse gällande det bemötande som en vårdcentral visat henne. Kvinnan uppger att hon inte blivit uppringd av läkaren efter att svaren från undersökningarna inkommit. Patienten har själv fått söka läkaren och lämnat meddelanden, men ingen återkoppling trots löfte. Patienten är i behov av en rehabiliteringsplan för värken i hennes nacke och huvud.</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><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01610</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Flera synpunkter på en vårdcentral</p> <p>Patient som upplever problem, både med bemötande och kommunikation samt läkemedelsförskrivning på den vårdcentral han besöker. Han uppger att det finns en språkbarriär mellan honom och läkaren av utländsk härkomst, vilket gör att kommunikationen blir fel. Patientens medicin är slut, då dessa är narkotikaklassade upplever han sig bli betraktad som en missbrukare.</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><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01621</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Vårdcentralen vill inte hjälpa till att beställa test till bostaden</p> <p>Patienten har vänt sig till vårdcentralen för att få hjälp att beställa test i bostaden avseende covid-19. Vårdcentralen har uppgett att den inte avser att hjälpa patienten i denna fråga.</p> <p>Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med ombudet. Denne berättade då att han varit i kontakt med berörd chefsnivå och att frågan är avklarad. Patienten fick hjälp av vårdcentralen. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01624</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande på närakut</p> <p>Patient med synpunkter på bemötandet vid den vårdcentral hon besökte. Kvinnan uppger att man fick uppge klart och tydligt för alla andra i väntrummet, vad man sökte för. Hon upplevde att hon blev ifrågasatt och mistrodd, trots att hon hade följt ambulanspersonalens råd att söka hjälp. Patienten uppger att allt kan inte skyllas på pandemin, gott bemötande och god kommunikation måste upprätthållas trots detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01625</b></p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Svårigheter att få ta cellprov</p> <p>Patient som fick boka om cellprovstagning på grund av att barnmorskan var sjuk. Vid ankomst fick hon veta att de inte kunde hjälpa henne eftersom hon inte hade remissen med sig. Patienten skulle få en kallelse skickad till sig när hon fyllt 26 år blev hon informerad om. Då många i hennes familj har cancer är hon angelägen om att få ta detta prov.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01630</b></p> <p>Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Synpunkter på rökande vårdpersonal</p> <p>Patient som tog prov för att se om antikroppar fanns avseende covid-19. Kvinnan uppger att receptionisten stod och rökte utanför ingången, vilket hon inte upplevde som speciellt förtroendeingivande.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01635</b></p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Önskar byta plats för obduktion samt få ut journaler</p> <p>En man undrar om han kan begära att hans mor obduceras på ett annat sjukhus än det som hon avled vid. Vidare önskar mannen få ut journaler från sin mors vårdtillfälle.</p> <p>Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas eftersom han själv har fått svar från vårdgivaren. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01669</b></p> <p>Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information</p>	<p>Synpunkter på hygien</p> <p>Patient med synpunkter på hygien vid ett besök på vårdcentral. Vid provtagningen uppger kvinnan att personal bar långärmad tröja och inget plastförkläde. Hon blev inte heller förvarnad innan hon blev stucken.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01735</b></p> <p>Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Litet barn fick värmechock</p> <p>Kvinnan besökte en barnvårdscentral med sin son, och mottagningsrummet upplevdes både litet och väldigt varmt. Modern fick klä av barnet på grund av värmen, till endast blöjan. I bilen hem slutar barnet att andas och blev väldigt blek, varav modern tar ut sonen ur bilen och öppnar upp hans kläder för att få ned kroppstemperaturen. Vid kontakt med barnspecialist konstaterades att barnet drabbats av värmechock vid besöket på barnvårdscentralen.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01736</b></p> <p>Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Besvär ej tagna på allvar av läkare på vårdcentral</p> <p>Patient som upplevde att läkaren inte var lyhörd inför hans besvär, tyckte inte att han togs på allvar. Med det sjukintyg som skrevs tror inte mannen att han får godkänt av Försäkringskassan.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01767</b></p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Psykolog bröt ihop under session</p> <p>Ung kvinna som sökte stöd hos psykolog för sitt dåliga mående. Kvinnan uppger att psykologen bröt ihop under deras första session när kvinnan berättat vad hon varit med om. Följande sessioner uppger patienten att psykologen bettet sig förvirrat och inte hittat dokument hon sökte. Då kvinnan inte fick den hjälp hon behövde resulterade det i ett självmordsförsök, som henens pojkvän lyckades stoppa.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01809</b></p> <p>Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Bristande vård vid kommunalt boende</p> <p>En kvinna inkom till akutsjukhus från ett vård- och omsorgsboende med dubbelsidig hjärnblödning, infektion i lungan samt misstänkta allvarliga biverkningar av behandling med antipsykotiska läkemedel. Kvinnan avled. Anhöriga menar att läkaren vid boendet borde ha agerat mycket tidigare samt kommunicerat med de anhöriga på ett bättre sätt. Journalanteckningarna är bristfälliga. Akutsjukhuset hade tolkat journalerna som att kvinnan hade spridd bröstcancer. Detta stämde dock inte utan det var journalanteckningarna som var otydligt skrivna.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas då ingen komplettering i ärendet inkommit via 1177.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01810</b></p> <p>Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Svårighet att få förlängd sjukskrivning</p> <p>Patient med svårigheter att få förlängd sjukskrivning, då vårdcentralen har tagits över av en annan vårdgivare. Kvinnan uppger att även denna vårdgivare skjutsar över ansvaret till en tredje part.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01811</b></p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Felaktiga råd av dietist</p> <p>Kvinnan som besökte dietist med sin lilla son, då hon behövde råd om hur barnet ska få i sig mer järn. Dietistens råd var (ko)mjölksprodukter, men det äter inte familjen. Kvinnan undersökte själv och fann att kalciumet i mjölken hämmar järnupptaget, hade hon lyssnat på dietisten kunde sonens brist på järn blivit ännu värre.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01816</b></p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Vaccinering mot covid-19 ställdes in med kort varsel.</p> <p>En man var inbokad för att få vaccin mot covid-19 på en vårdcentral. Mannen har synpunkter på att tiden ställdes in med en timmes varsel. Mannen anser att det var känt sedan tidigare att en typ av vaccin mot covid-19 var pausat, och det därför borde ha kommunicerats tidigare.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01817</b></p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Synpunkter på ej utförda provtagningar vid vårdcentral</p> <p>Patient som sökt hjälp flera gånger för sitt mående, då hon inte blivit bättre. Kvinnan uppger att läkaren inte tror på hennes symptom och ger endast smärtlindring, inga provtagningar. Efter åtta veckor upplever hon samma influensaliknande symptom.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01853</b></p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Svullnad och bruna fläckar efter injektion på vårdcentral</p> <p>Patient som konstaterar svullnad och bruna fläckar efter en injektion på vårdcentralen tidigare på dagen. Öm vid tryck, men mår annars väl.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01865</b></p> <p>Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p>	<p>Bristande kommunikation och tillgänglighet med digital lösning</p> <p>En man hade synpunkter på hur en vårdcentral organiserat sin verksamhet med en digital lösning för sjukintyg. Mannen menar att kommunikationen inte fungerar, han upplever att han får färdiga, automatiska svar på sina frågor och att ärenden stängs utan att han får tala med någon person på riktigt. Han menar att nya ärenden skapas utan att vårdcentralen kontrollerar om det finns en historik och att han inte får något resultat alls av detta kommunikations sätt. När han bitt om att bli kontaktad av läkare har inte blivit det utan han upplever att han får jaga personalen. Mannen har också synpunkter på att han fick vänta länge utomhus i många minusgrader när han var sjuk och hade en bokad tid för coronatest på vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, han vill inte inhämta yttrande men önskar att ärendet registreras för statistik. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01883</b></p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet</p>	<p>Dålig tillgänglighet till vården</p> <p>Patient som har svårigheter att komma i kontakt med sin vårdcentral. Mannen uppger att det varken går att ringa, mejla eller göra ett personligt besök. Mannen behöver en bedömning av sin onda fot och tycker inte att han ska behöva belasta akutvården för detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01906</b></p> <p>Kommunikation Delaktig</p>	<p>Får ej själv välja sjukgymnast</p> <p>Patient som efter besök på vårdcentral blev skickad till röntgen av sin höft, framförde önskemål om att när svaren kommer vill hon bli uppringd istället för att få brev hemskickat. Brev kom i alla fall hem med svar och en rekommendation om att kontakta vårdcentralens sjukgymnast. Kvinnan upplever att hon blir trött på sin vårdcentral, då hon anser att hon själv har rätt att välja vilken sjukgymnast hon vill gå 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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01924</b></p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Tvivelaktigt bemötande av läkare</p> <p>Patient som uppsökte läkare på grund av rygg -och nacksmärtor. Mannen uppger att ingen undersökning gjordes, ej heller ställdes några frågor. Den uppmaning han fick var att maila sina tidigare journaler till receptionen för att läkaren skulle kunna erbjuda 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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01926</b></p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Ingen graviditetskontroll utfördes</p> <p>Kvinnor som uppger att inget graviditetstest utfördes trots hennes magsmärtor långt ner i buken, detta trots att det ska vara en rutinkoll på fertila kvinnor. Patienten uppger vidare att detta ledde till en akutooperation.</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><b>1177</b> <b>Primärvård</b> <b>V2103-01942</b></p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p>	<p>Synpunkter på testning gällande covid-19</p> <p>Patient med synpunkter på hemtest avseende covid-19. Kvinnan anser att det är diskriminering på vilket sätt systemet är uppbyggt avseende testning, saknas svenskt telefonnummer, närstående personer som kan ställa upp, avsaknad av svenskt personnummer eller mobilt BankID så är det en omöjlighet att få utföra testet.</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><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-01959</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Ingen receptförnyelse, läkaren hade gått hem.</p> <p>Patient som ej blev kontaktad av sin läkare på vårdcentralen, trots att de skulle ringa upp. När mannen till slut fick kontakt får han informationen att läkaren som skulle ringa upp hade gått för dagen. Patienten blev hänvisad att köpa sin medicin utan recept.</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><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-02017</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Synpunkter på vårdcentral</p> <p>Ombud med synpunkter på en vårdcentral. Mannen uppger otrevligt bemötande och att det är väldigt svårt att boka en tid till sin sjuka dotter, för de ringer inte upp som lovat. Mannen skriver vidare att han tar det personligt.</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><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-02046</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Synpunkter på telefonväxel på barnvårdscentral</p> <p>Ombud som uppger att få engelsk information via knappval från berörd mottagning, fungerar inte. Mannen uppger att det blir alldeles tyst på linjen och att det inte finns några andra val för att lämna ett meddelande. Ombudet försökte lämna ett meddelande på svenska, men vet inte om det kommer fungera.</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><b>1177</b></p> <p><b>Primärvård</b></p> <p><b>V2103-02065</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Illa bemött av läkare på närakut</p> <p>Kvinna som lidit av bröstsmärtor i några veckor, upplevde samma smärta vid en promenad nyligen. Vid besök på en mottagning blir hon illa bemött av en läkare som anklagar henne för att vara lögnare och uppmanar kvinnan att även sluta tro att hon ska drabbas av en stroke. Läkaren bad, enligt kvinnan, henne att googla upp ett annat syndrom. Innan patienten blev hemskickad uppmanade läkaren henne att sluta uppsöka vård, annars fanns en risk att hon skulle en psykopat utan liv.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>