

Patientnämnden Ärendeförteckning

Avslutat datum: 2021-04-01 - 2021-04-30

Telefon -> Skrivelse Primärvård V2008-04599 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	<p>Bristande utredning visade sig vara Parkinsons sjukdom</p> <p>En kvinna, som inte talar svenska, fick neurologiska symtom och kontaktade sin husläkare. Denne genomförde inte några undersökningar. Hon tog då själv kontakt med en annan läkare som uppmärksammade att kvinnan hade Parkinsons sjukdom. Läkaren kunde själv inte ha fortsatt kontakt med henne, utan hänvisade tillbaka till vårdcentralen för ny läkartid. Kvinnan är ledsen och besviken över att vårdcentralen i första skedet inte ville hjälpa henne. Hon undrar om de nu kommer att göra några uppföljningar och hjälpa henne med medicin.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen beklagas det att patienten upplevde sig bristande bemött och inte lyssnad till. Vid journalgranskning framkommer att neurologiska undersökningar gjorts, men de skakningar och besvär från en hand som patienten beskriver finns inte dokumenterat. En bidragande orsak till detta kan vara språkförbistring. Slutligen skriver de att de är tacksamma för synpunkterna och tar till sig av det inträffade för att kunna förbättra sina rutiner. Ombudet till patienten hörde av sig till förvaltningen efter att de ha tagit del av yttrandet. Ombudet och patienten upplever inte att de har fått svar på varför kvinnan inte utreddes för Parkinson. Vårdcentralen har endast beklagat att patienten inte upplevde bemötandet som fullgott och att de inte sett några neurologiska fel på henne. Ombudet poängterar att den nya kliniken genast såg att mamman led av Parkinson. Patienten kommer därav att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.</p>
Telefon -> Skrivelse Primärvård V2009-05267 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	<p>Upplevt kränkande bemötande av läkare</p> <p>En ung man som bland annat har en neuropsykiatrisk diagnos och är rullstolsburen upplevde ett mycket dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral i samband med att han önskade intyg till transportstyrelsen för körkort, då denne sa nedvärderande saker till honom om hans funktionsnivå och förmåga. Läkaren ska också ha sagt att denne inte kunde hjälpa patienten. Mannen känner sig diskriminerad utifrån hans funktionsnedsättning, då läkaren ska ha hävdats att han är en fara för samhället. Närstående till patienten ordnade sedan så att remiss skickades till aktuell specialitet. Efter besöket kände sig mannen nedbruten och att han inte uppfyllde en funktion i samhället.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som har gått igenom ärendet och där berörd personal har informerats och deltagit i samtal om händelsen. Läkaren patienten träffade är specialist i allmänmedicin och bedömningen att remittera patienten för vidare ställningstagande till körkortstillstånd får anses vara korrekt utifrån ett medicinskt perspektiv, enligt vårdgivaren. De beklagade de besvär detta har medfört patienten personligen samt att mötet med läkaren inte gav ett professionellt intryck. Vårdgivaren skrev att de ser allvarligt på det som skett och har tagit upp det i deras interna ledningsgrupp. Avslutningsvis tackade de patienten för informationen så att de blir uppmärksammade på eventuella brister i deras handläggning och bemötande. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter om att han tyckte det var märkligt att läkaren inte först ville remittera honom till en neurolog, då dessa tester patienten genomgick senare visade sig gå bra. Patienten ansåg också att läkaren var otydlig i sitt förklarande av sitt kompetensområde samt att denne istället för att hjälpa honom vidare, informerade honom om att han kunde söka information på internet gällande körkortstillståndet. Dessa synpunkter framfördes i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med patienten.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06397</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Nekas smärtlindring</p> <p>En äldre kvinna som led av smärta på grund av frakturer nekades starka smärtlindrande läkemedel av läkare vid en vårdcentral. Enligt kvinnan har läkaren sagt att det finns risk för tillvänjning av detta beroendeframkallande läkemedel, men kvinnan menar att hon har mycket ont och behöver det.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrevs att kvinnan i många år haft behandling med starka smärtstillande läkemedel. En gedigen utredning via en smärtmottagning visade att kvinnan hade ett opioidberoende och de avrådde starkt från förskrivning av beroendeframkallande läkemedel. Detta hade ansvarig läkare informerat kvinnan om och varit tydlig med. I och med att kvinnan trillat och skadat revbenen hade hon varit inlagd på ett akutsjukhus. Vid utskrivningen hade hon recept på starka opioider med daglig hög dosering. Kvinnan hade också ökat dosen i hemmet så tablettorna tog slut långt tidigare än det var tänkt. Hon har fått ytterligare recept från olika akutmottagningar och även hört av sig till vårdcentralen för begäran om receptförnyelse. Smärta i revbenen bedöms vara maximalt i några veckor, sedan avtar denna förklarade ansvarige läkaren. Denne bedömde kvinnans tillstånd som att hennes beroende hade väckts till liv av de recept hon fått av akutmottagningarna. Detta hjälper inte smärtan utan stillar endast en abstinens. Läkaren menade att hans jobb var att göra en medicinsk bedömning där nytta av en behandling vägs mot negativa konsekvenser. I detta fall ansågs de negativa konsekvenserna vara för stora. Kvinnan informerades om att hon kan byta vårdcentral då en annan läkare kanske skulle ha en helt annan uppfattning. Kvinnan tog del av yttrandet och skickade ett genmäle för kännedom. Hon tillbakavisade bestämt att hon hade ett opioidberoende. Hon hade heller inte ökat doseringen av tablettorna som hon fick vid utskrivning från akutsjukhuset. Kvinnan ansåg vidare att den dos hon hade fått från akutsjukhuset hjälpte henne bra mot smärtorna. Ej heller bedömde kvinnan att ett beroende hade väckts till liv vid den tillfälliga förskrivningen av tablettorna. Avslutningsvis förklarade kvinnan att hon förväntade sig mer av en läkare som i sitt uppdrag ska värna och stötta patienten. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-07073</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Upplevt många brister vid vårdcentral</p> <p>En kvinna har synpunkter på hemsjukvården vid en vårdcentral för hennes äldre mamma. Hon menar att det är rörigt och att patienten får träffa olika läkare som ej har specialistkompetens. Ombudet tror att det är stora organisatoriska problem vid vårdcentralen och att de inte har några rutiner. Ombudet ifrågasätter vidare att hemsjukvården inte besöker patienten oftare.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar ombudets upplevelse. Vårdgivaren beskriver att deras ambition är att hemsjukvårdens patienter ska ha en fast läkarkontakt. Vidare beskrivs att tätare kontroller av patientens blodtryck inte har bedömts vara nödvändiga, för en månad saknas dock anteckning kring detta vilket har registrerats som en intern avvikelse. Vårdgivaren beskriver även att det faktum att anhöriga inte har velat acceptera användning av APO-dos har försvårat uppföljningen och kontinuiteten. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret varit undrande kring vilken läkare som är patientens fasta och uppmanats att kontakta vårdgivaren i frågan. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07468</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Äldre kvinna fick inte någon utredning hos husläkaren</p> <p>En äldre kvinna försökte få uppföljning av underlivsbesvär på vårdcentralen, men hon fick bristande kontakt och hennes dotter menade att husläkaren var nonchalant och otrevlig.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av bristande omhändertagande. Till vissa delar kan det förklaras av att patienten inte medverkat vid rekommenderade undersökningar och provtagning vilket gjort de medicinska bedömningarna osäkra. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07551</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Fick skada efter öronspolning</p> <p>En äldre kvinna genomgick en öronspolning på en vårdcentral. Hon hade kvarstående besvär och remitterades till en specialismottagning. Enligt kvinnan hade läkaren där konstaterat att hon hade fått en skada på trumhinnan efter öronspolningen. Kvinnan har fortfarande besvär med att hon hör ett ekoljud efter öronskadan.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrevs att kvinnan hade bokat ett läkarbesök på grund av öronbesvär. Läkaren undersökte öronen och bedömde att det rörde sig om en vaxpropp. Läkaren spolade rent kvinnans öron och hon blev besvärsfri. Senare kontaktade kvinnan läkaren på nytt och uppgav nya obehag från öronen. Läkaren skrev då en remiss till en öron-näs- och halsspecialist som bedömde att kvinnan hade ett normalt öronstatus och åldersadekvat hörselnedsättning som skulle åtgärdas med utprovning av hörapparat. I remissvaret fanns ingen uppgift om någon skada i örat. Läkaren avslutade med att be kvinnan om ursäkt om öronspolningen hade orsakat besvär och beklagade att kvinnan var missnöjd med dennes omhändertagande. Kvinnan tog del av yttrandet och ville framföra till läkaren att det var konstigt att det inte stod något i remissvaret om skada i örat eftersom specialistläkaren muntligt hade framfört att skadan fanns. Kvinnan har nu bytt vårdcentral och blivit remitterad till en annan specialismottagning för undersökning av öronen. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07572</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Buksamrta avfärdades som panikångest</p> <p>En kvinna sökte vid flera tillfällen vård för buksamrta. På vårdcentralen utreddes inte besvären utan dessa avfärdades som panikångest. Efter en tid fick hon åka ambulans till akutsjukhus där man kunde konstatera gallstensfall.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen skrev denne att vid journalgenomgång framkom inga symtom från mag- och tarmkanalen utan det som endast diskuterades var kvinnans försämring i sitt psykiska tillstånd och hennes önskemål om att få hjälp med att sluta röka. Kvinnan planerades för samtal med psykolog och remittering till en astmamottagning för rökavvänjning. Verksamhetschefen beklagade djupt om det var så att kvinnan hade talat om sina magbesvär för läkaren och dessa inte hade undersökts och utretts på rätt sätt utan tolkades som symtom associerade till panikattack. Fallet har diskuterats med den ansvarige läkaren samt diskuterats anonymt i läkargruppen. Även den behandlande läkaren inkom med ett yttrande som beskrev att kvinnan hade sökt för panikångestattacker och sömnsvårigheter. Kvinnan hade inte önskat någon medicinering utan först och främst samtalskontakt. Under läkarbesöket framkom inga uppgifter som föranledde tankar kring fysiska besvär. Vissa typer av sjukdomar, som till exempel gallsten, ger bara besvär vid attack. Mellan attackerna är man påverkad och därför kan man inte se om en patient har gallsten om hen inte har en pågående attack, förklarade ansvariga läkaren. Läkaren uttryckte också sin medkänsla för patienten och hoppades att hon snart skulle vara återställd. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid varför ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07574</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p>	<p>Ingen undersökning</p> <p>Patienten anlände till närukutmottagning via ambulanstransport. Patienten led av stora smärtor, men erhöll ingen smärtlindring. Patienten blev utlovad undersökning med röntgen, ingen sådan undersökning genomfördes. Även omvårdnaden var under all kritik, enligt närstående, patienten fick till exempel inte hjälp med att ta sig till toaletten. Patienten hänvisades till hemmet utan vidare insatser från vårdgivarens sida.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat svar från berörd vårdgivare redogjordes för bedömningen som gjordes efter undersökningen, patienten led av ländryggsmärtor utan allvarlig påverkan på nerver och blodkärl. Läkaren ordinerade smärtlindrande tabletter och remitterade patienten vidare till akutsjukhus. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00070</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Upplevelse av obehag hos läkare och onödig anteckning</p> <p>En kvinna hade stressrelaterade problem och sökte hjälp på vårdcentralen. Den första läkaren hon träffade skrev en anteckning i journalen "patienten slutar inte prata". Detta var en onödig anteckning anser kvinnan. Den andra läkaren hon träffade kände hon obehag av. Han skrattade konstigt och bad om att på deras gemensamma hemspråk, få undersöka kvinnan. Den tredje läkaren försvarade sin kollega och kvinnan tappade förtroende också för denne läkare.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrevs att ansvarig chef och den medicinskt ansvariga läkaren hade granskat journalen och inte kunnat hitta några medicinska avvikelser gällande handläggning och behandling. Att skriva "rikt, snabbt talflöde" som undersökningsfynd bedömde den medicinskt ansvarige läkaren som adekvat om man ska ge information till Försäkringskassan gällande diagnos som rör stressrelaterad ohälsa. Ansvarige chefen beklagade att kvinnan upplevt bemötande, behandling och handläggning av ärendet som dåligt och orättvist. Kvinnan tog del av yttrandet men var varken nöjd med svaret eller med förvaltningens handläggning och uttryckte besvikelse över att förvaltningen inte kan agera i vården och hjälpa henne att få adekvat vård. Ärende avslutas på förvaltningen.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00165</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Får inte ha kvar sin husläkare</p> <p>En kvinna är besviken över att inte få ha kvar samma husläkare som hon haft under många år. Enligt henne har ledningen beslutat att annan läkare ska ta över. Hon ifrågasätter också varför hon nekas läkemedel som hon haft i många år.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från berörd vårdgivare framgick att de läkare som patienten haft regelbunden kontakt med inte längre är tillgängliga, en har gått i pension och den andre är tjänstledig. Patienten har därmed träffat olika läkare. En av dem har uppmärksammat att patienten tidigare ordinerats beroendeframkallande medicinska preparat men att det nu finns skäl att överväga hur den framtida ordinationen av dessa ska se ut, ett av preparaten har skrivits ut i för stor dos, ett annat är inte längre rekommenderat. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00747</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Nekad utredning</p> <p>En äldre kvinna har sväljsvårigheter, luftvägsbesvär och en knöl under nyckelbenet. När hon sökte hjälp på vårdcentralen stod läkaren på fem meters avstånd med skyddsutrustning på sig och sa till kvinnan att hon skulle komma tillbaka på ny undersökning och utredning när coronapandemin var över. Kvinnan behöver hjälp omgående eftersom hon har så svåra besvär.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagade ansvarige chefen att kvinnan inte hade känt sig nöjd och trygg i kontakterna med vårdcentralen. Kvinnan hade erbjudits ett mottagningsbesök och även ett hembesök, vilket hon hade tackat nej till. Efter fem månader kontaktade kvinnan vårdcentralen på nytt då hon hade lösa avföringar och hon fick en besökstid samma dag. Remiss skrevs för undersökning av tarmen. Kvinnans nyckelben var undersökt på ett akutsjukhus utan att man där hade kunnat påvisa något avvikande. Remiss från akutsjukhuset skickades till vårdcentralen för allmän kontroll och handläggningen av detta var pågående. Kvinnan tog del av yttrandet och var nöjd med den hjälp hon nu skulle få från vårdcentralen och den vänliga läkaren. I samråd med kvinnan avslutas ärendet därmed.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01081</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Synpunkter på sjukintyg och text i journal</p> <p>En kvinna behövde komma i kontakt med sin läkare på en vårdcentral på grund av sjukintyg. Försäkringskassan hade meddelat henne att den behövde mer information från läkaren. Läkaren hon ursprungligen träffat hade dock slutat och en annan läkare var enligt patienten ovillig att hjälpa till med det, intyget skrevs men patienten har synpunkter på vissa formuleringar i utlåtandet och i journalen. Hon ifrågasätter bland annat att mycket gamla journaler skickades med och att det står att kompletteringen görs på patientens begäran. I journalen har läkaren skrivit att hon framöver får vända sig till annan vårdcentral för sina besvär. Patienten menar också att hon inte har fått ta del av provsvar rörande en bakterieodling som gjorts.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten var missnöjd och bad om ursäkt för bemötandet. Vårdgivaren ansåg att läkaren utfört sina uppgifter som förväntat enligt yrkesrollen. Såväl läkaren som patienten ansåg sig kränkta. Vårdgivaren menade att den inte utför kompletteringar till försäkringskassan om den inte får förfrågan om det, i det här fallet hade läkaren ändå bidragit med att utfärda ett nytt utlåtande. Vårdgivaren informerade vidare kring innehållet i utlåtandet och menade vidare att den hade skyldighet att dokumentera sitt arbete och kontakt med patienter vilket läkaren gjort. Patientens odlingssvar som efterfrågades hade hon fått behandling för. Rutinerna var att informera om odlingen om denna skulle visa utslag på bakterier som behövde annan behandling än som givits. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter men inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01994</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Våldsam läkare</p> <p>En man som besökte en vårdcentral uppger att läkaren slog honom i bröstet och skrek åt honom att gå därifrån.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>

<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04598</p> <p>Ekonomi</p> <p> Patientavgifter</p> <p>Kommunikation</p> <p> Information</p> <p>Administrativ hantering</p> <p> Brister i hantering</p>	<p>Missvisande information och tekniska möjligheter</p> <p>En kvinna hade ett inbokat besök till en rehabiliteringsmottagning. Hon fick ett påminnelse-sms 48 timmar innan besöket, med information om att avbokning måste ske senast 24 timmar innan besöket. Det stod ingenting om att hon ej fick omboka tiden. Via 1177.se fanns möjlighet att omboka tiden, vilket hon gjorde och fick bekräftelse på ny besökstid. Kvinnan har nu fått en faktura för uteblivet besök och får ej gehör för makulering av ansvarig chef. Patienten anser att det är felaktigt att det är tekniskt möjligt att omboka en besökstid. Detta vilseleder patienten att tro att ombokning är möjligt, och att tiden därmed inte ses som en avbokning. Kvinnan önskar att det framkommer i sms att ombokning är möjligt fram till 24 timmar innan besöket. Hon önskar att man tar bort funktionen att kunna omboka en tid närmare är 24 timmar före besöket. På grund av den vilseledande informationen vill hon ha fakturan för uteblivet besök makulerad.</p> <p>Åtgärd: Ett yttrande från verksamheten inleds med att de är tacksamma för att patienten har tagit sig tid att skriva ner sina synpunkter, vilket gett dem en inblick i hur deras system fungerar och uppfattas ur patientens synvinkel. Verksamheten har tidigare påpekat till förvaltningen för 1177, att det borde finnas en spärr som omöjliggör av- och ombokning 24 timmar före bokad besök för att det ska överensstämma med Region Stockholms avbokningsregler. De förtydligar i yttrandet att även om av- och ombokningar ska göras av patienten 24 timmar innan besöket, så går det alltså både att avboka och omboka via e-tjänster på 1177.se. Enligt förvaltningen för 1177 beror det på tekniska svårigheter att denna spärr inte har lagts in. Vårdgivaren kommer ännu en gång att påpeka för 1177 att detta är vilseledande. Gällande sms-påminnelse finns det en begränsning i hur många tecken som tekniskt går att lägga in. De kommer dock att se över innehållet i påminnelsen, då både en avbokning och en ombokning mindre än 24 timmar innan besöket, är förenat med en avgift. Situationen som uppstått beklagas. I ett svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framkommer att i 1177's e-tjänster har verksamheten en tydlig villkorstext om när invånaren kan av eller omboka sin tid utan att bli debiterad. Grundproblemet ligger i sms-förfarandet och det sköts av verksamhetens journalsystem, Take Care. Invånaren har gett samtycke till att få sms från sjukvården via journalsystemet och sjukvården. En invånare får påminnelse-sms utan att ha bokad via 1177. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00309</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 läkares utredning och kommunikation</p> <p>En kvinna uppsökte sin vårdcentral på grund av smärta i buken. Hon blev nöjd med läkarbesöket och undersökningen men reagerade på att läkaren därefter ringt henne och undrat över hennes alkoholintag och refererat till vissa blodvärden. Hon läste sedan i sin journal och fick brev hem rörande komplettering av prover och där hon menar att läkaren insinuerar högt alkoholintag och osunt leverne. Hon ifrågasätter läkares hantering och menar att hon misstänkliggörs. Kvinnan förväntar sig att anteckningar i journalen korrigeras.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som menade att läkaren hanterat ärendet enligt gällande rutiner och enligt beprövad klinisk erfarenhet. Vårdgivaren hade full förståelse för att alkoholfrågan är känslig och att den ska hanteras genom förtroendefullt samtal. Vårdgivaren uppfattade inget i de befintliga journalanteckningarna eller breven som kritik mot patientens alkoholintag eller levnadsvanor, den kunde därför inte ta ställning till korrigeringar i journalen, hon fick dock gärna höra av sig och specificera vilka anteckningar hon menade. Vidare informerades om innehållet i läkares brev och att patienter kan få förändringar i vissa värden även med normal alkoholkonsumtion. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter men har inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.</p>

<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00559</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Dåligt bemötande, får inte rättning i journal</p> <p>En man samtalar i förtroende med en kurator och blir inte informerad om att hon ska anteckna precis allt i hans journal. Patienten har ringt flera gånger och pratat både med kuratorn och enhetschefen om att de ska ta bort de privata delarna i anteckningarna från journalen som han har berättat i förtroende. Kurator har svarat att hon ska rådfråga med en jurist, men de har fortfarande inte tagit bort anteckningarna. Han känner sig lurad, förbisedd och inte delaktig i sin egen vård.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten borde ha informerats om att allt under samtalet kommer att antecknas i patientjournalen. Verksamhetschefen beklagar misstaget och kan skriva en anteckning i journalen om att patienten misstycer. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten har tagit del av yttrandet och är missnöjd med svaret, men inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00720</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Tveksamheter kring barnmorskas agerande</p> <p>En kvinna är i slutet av sin graviditet. Kvinnan framförde till sin barnmorska synpunkter på begärt sjukintyg och en del undersökningar varvid barnmorskan tog illa vid sig och avslutade kontakten. Inbokade besök ställdes in och kvinnan kände sig övergiven. Hon ville att någon annan barnmorska på mottagningen skulle genomföra de avslutande besöken. Det ville barnmorskan inte hjälpa till med utan kvinnan hänvisades att ta kontakt med annan barnmorskemottagning.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrev barnmorskan att verksamheten följer regionens basprogram för mödravård och håller hög kvalitet. Under tiden som kvinnan hade varit inskriven vid mottagningen har hon inte tidigare kommunicerat något missnöje med den vård och det bemötande som hon har fått. Enligt barnmorskan framkom i kvinnans skrivelse till förvaltningen att kvinnan har en annan uppfattning om vad en barnmorskemottagning har för uppgift och ansvar. När mottagningen får patienter med ett större vårdbehov kopplas de då direkt till specialistmödravården och vid akuta fall rekommenderas akutvården och rådgivning via 1177. Barnmorskan hade inte avbokat kvinnans återbesök förrän kvinnan själv hade bokat in sig på en annan barnmorskemottagning. Mottagningens verksamhet hade granskats utifrån de klagomål som de hade fått från kvinnan och konstaterade att man i vissa fall kunde finna att det förekom situationer där ord stod mot ord. Dock fanns det dokumentation som bekräftade att mottagningen hade agerat på rätt sätt enligt barnmorskan. Barnmorskan beklagade att kvinnan och hennes partner hade upplevt mötet så negativt de aktuella dagarna då kvinnan hade haft akut behov av hjälp. Kvinnan tog del av yttrandet och var inte nöjd med barnmorskans yttrande. Hon har nu bytt mottagning och fått hjälp med sjukintyg och läkemedel under återstående delen av graviditeten. Ärendet avslutas på förvaltningen.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00933</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemötande i telefon</p> <p>En kvinna har ont i ögat och har ringt vårdcentralen på morgonen för att boka en akut tid samma dag. Hon har erbjudits en tid, men den krockar med ett annat bokad besök och därför har hon bett om en annan tid. Patienten upplevde att sjuksköterskan hon talade med var otrevlig, började ifrågasätta och ställa flera privata frågor, vilket patienten anser är irrelevant och kränkande.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att relevanta frågor ska ställas vid tidsbokning. Verksamhetschefen beklagade att patienten har känt sig påhoppad och kommer att ta upp det till diskussion i personalgruppen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01971</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Nekas sjukskrivning och receptförnyelse</p> <p>En kvinna sökte sin vårdcentral för ryggbesvär. Läkaren remitterade till specialistklinik. När kvinnan bad om förlängd sjukskrivning blev hon av vårdcentralen hänvisad till specialistkliniken. De i sin tur hänvisade tillbaka till vårdcentralen. Kvinnan står nu utan läkarintyg för sjukskrivning. Det saknas dessutom anteckningar från minst fem telefonsamtal med vårdcentralen som kvinnan haft med läkare och sjuksköterska. Kvinnan upplever att hon hamnat mellan stolar på grund av dålig kommunikation mellan vårdgivarna.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02683</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Får ej sjukintyg av vårdcentralen</p> <p>En man efterfrågade ett sjukintyg från sin husläkare för att kunna ansöka om sjukersättning hos Försäkringskassan, då han har stadigvarande nedsatt arbetsförmåga. Läkaren hävdade, med bestämdhet, att det krävdes en förfrågan från Försäkringskassan för att han skulle agera. Mannen vände sig då till Försäkringskassan som menade att så inte var fallet. Det var husläkarens skyldighet att skriva intyg. Mannen tog då åter igen upp frågan med husläkaren, men nekades intyg. Mannen talade även med en annan läkare på samma vårdcentral som hävdade samma sak. Mannen har nu talat med fyra olika handläggare på Försäkringskassan som säger att ingen förfrågan görs från dem. Husläkaren säger då att han kan skriva ett intyg, men det kostar patienten 3000 kronor. Mannen som inte varit arbetsför senaste decenniet kan bli utan inkomst, om han inte får intyget. Mannen har försökt nå verksamhetschef för dialog utan resultat.</p> <p>Åtgärd: Regelverket säger att alla intyg som Försäkringskassan behöver för sin handläggning är avgiftsfria för patienten. Det patienten kan få betala är patientavgift, om besöket kräver undersökning, för att läkaren ska kunna skriva intyget. Detta informerar förvaltningen verksamhetschefen för vårdcentralen om, samt patienten. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02216</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p>	<p>Orimlig väntetid för byte av tryckförband</p> <p>En äldre kvinna behöver få hjälp med byte av tryckförband. Det är smärtsamt och hon är ledsen och anser att väntetiden är onödigt långt, mellan hembesöken av sjuksköterskan.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02236</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Läkare vill inte upprätta intyg</p> <p>Enligt patienten vill inte läkaren vid vårdcentralen upprätta intyg som underlag i sjukskrivningen. Läkaren hänvisar till specialistläkare som patienten har kontakt med.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02244</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Bristande bedömning, försenad cancerdiagnos</p> <p>En medelålders kvinna uppsökte vårdcentralen flera gånger på grund av smärta och hosta. Hon ordinerades smärtstillande medicin men fick inte röntgenundersökning förrän hon bytte läkare inom vårdcentralen. Röntgen visade förändringar i lungorna, vilket ansågs bero på allergi. När kvinnan senare tvingades uppsöka akutmottagning utreddes förändringarna ordentligt och hon fick diagnosen cancer. Kvinnan vill inte att någon annan patient ska drabbas av det hon varit med om.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02257</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Resursbrist, inställd åtgärd</p>	<p>En vårdcentral använder undersköterskor istället för sjuksköterskor</p> <p>En kvinna vill anmäla en vårdcentral för brister och misskötsel, som exempel berättar hon att det är undersköterskor som behandlar, ger råd och covid-19 vaccination istället för att det ska utföras av sjuksköterskor. Patienten känner till att detta har pågått länge och systematiskt. Hon menar att det undergräver förtroendet för vården.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02259</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Vårdcentral blandade ihop covid-19 tester</p> <p>En ungdom hade gjort Coronatest på en vårdcentral och de skulle ringa om svaret. Efter att det hade gått för långt tid ringde hans mamma för att få veta resultatet. Sjuksköterskan som svarade sa att svaret var positivt, men undrade vilken annan patient som hade fått svaret. Vårdcentralen hade förväxlat provresultaten och brustit i patientsäkerheten, enligt mamman.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02264</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Brister vid hemsjukvård</p> <p>En närstående upplevde att hemsjukvården för hennes mor inte fungerade. Enligt den närstående brister det kring läkemedelsbehandling och kontinuitet och dialogen mellan vårdcentralen och den aktör som sköter uppdraget på kvällar och helger är dålig.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02267</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>Synpunkter på hemsjukvård</p> <p>En närstående upplevde brister i hemsjukvården rörande en man. Enligt den närstående får mannen ingen ordentlig smärtlindring och utredningen kring vilken smärtlindring han behöver har varit undermålig vilket har fått konsekvenser. Den närstående har haft synpunkter och informerat hemsjukvården om situationen utan att få gehör eller återkoppling.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02284</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Synpunkter på hemsjukvård</p> <p>En äldre kvinna hade hemsjukvård. Enligt ombudet fanns det brister i vården som gavs i hemmet och att det som skulle utföras inte gjordes med regelbundenhet. Då ombudet försöker ringa till hemsjukvården på vårdcentralen är det svårt att nå personalen som inte ringer tillbaka.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger kontaktuppgifter till ansvarig på vårdcentralen.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02286</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Brister i bemötande</p> <p>En kvinna har synpunkter på en vårdcentral och anser att det finns stora brister. Kvinnan anger att hon ständigt blir otrevligt bemött av personalen i telefon samt att hon inte får behandling för sina åkommor. Vidare har kvinnan synpunkter på att flera läkare talar dålig svenska, vilket kvinnan uppger leder till att hon inte förstår varför hon får viss typ av vård.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02293</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Nekad receptförskrivning på felaktiga grunder</p> <p>En kvinna med smärtproblematik nekades förnyat recept på smärtlindring på grund av det som står i journalen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02297</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Bristande underlag och remittering</p> <p>En man har varit sjukskriven under flera månader på grund av stressrelaterade problem. Läkaren på vårdcentralen skriver remisser med ofullständiga uppgifter. Remiserna skickas tillbaka till vårdcentralen då det inte framkommit till vårdgivarna att mannens besvär är stressrelaterade.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02298</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p>	<p>Bristande förståelse och plan</p> <p>En kvinna upplevde bristande förståelse och dialog med läkaren vid en vårdcentral. Kvinnan menar att hon behöver en plan utifrån sin livssituation och att vården måste vara relevant, hon har inte tid och ork att genomgå onödiga utredningar.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02304</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>När inte sin vårdcentral via telefon</p> <p>En man som inte fyllt 70 år, men med hjärt- och kärlsjukdom och behandlas för diabetes har synpunkter på beslut kring vaccinering för covid-19. Han anses vara "riskgrupp" när det gäller pandemin. Men när det gäller vaccinering får han vänta vilket oroar honom. Han har hemtjänst med service så som inköp av mat. Vilket betyder att hemtjänstpersonalen inte kommer in till honom i hemmet. Av den anledningen ingår han inte heller i gruppen som får vaccination i ett tidigt skede. Mannen har även fundering kring om han får välja vilket vaccin han kan få. Mannen har försökt att ringa sin vårdcentral men han har inte lyckats komma fram. Han har ringt under en vecka tid, men möts av ett meddelande att han får återkomma nästa dag.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02306</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Brister i bemötande och blir inte uppringd</p> <p>En kvinna har kontaktat en vårdcentral för att få rådgivning kring hennes hälsa. En anhörig anser att kvinnan fått ett otrevligt bemötande och att hon inte blivit kontaktad efter att ha fått en telefontid.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02310</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Ifrågasätter nekat sjukintyg</p> <p>En man som led av psykisk ohälsa hade synpunkter på att han inte fick sjukskrivning av en läkare vid en vårdcentral. Mannen har träffat en annan yrkeskategori vid vårdcentralen vid flera besök men läkaren har inte tagit del av dennas journalanteckning och formulär utan grundat sin bedömning på ett mycket kort videosamtal med patienten.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02314</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Oväsentliga detaljer i journalen</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för att få samtalsstöd. Kvinnan har synpunkter på att det efter första mötet antecknats oväsentliga detaljer om hennes privatliv i journalen. Vidare anser kvinnan att det finns brister i hennes behandling och att hon inte fått rätt stöd.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02341</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fråga om att få hjälp från arbetsterapeut</p> <p>En äldre man med kognitiv svikt behövde få hjälp i vardagen med att skapa struktur. Hans vän som kontaktar förvaltningen undrar därför hur han gör för att komma i kontakt med en arbetsterapeut och om han bara får söka detta inom ett visst upptagningsområde där han bor.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om att det är bra att välja en rehabiliteringsinrättning nära där man bor om man behöver hembesök och att det bara är att kontakta dem, utan remiss.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02344</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Patient fått fel Covid-19-vaccin</p> <p>En man beskriver att han givits ett vaccin mot Covid-19 som ej ska ges till personer under 65 år. Detta uppdagades efter att han fick sprutan.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02349</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Oföljsamhet till rekommendationerna om personlig skyddsutrustning på vårdcentral</p> <p>En kvinna besökte sin vårdcentral och blev förskräckt då varken patienter eller personal bar munskydd eller visir. Kvinnan har förstått att regionen och Folkhälsomyndigheten starkt rekommenderar personal att bära munskydd och visir under hela arbetspasset och att denna vårdcentral inte har följsamhet till rutinerna. Inte heller erbjöds patienter som gick in på vårdcentralen något munskydd. Kvinnan anser att verksamheten borde se till att munskydd delas ut till patienterna också i samband med registreringen i kassan.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02354</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Frågor om avsaknaden av behandling</p> <p>Ombudet, tillika dotter till avliden patient, var kritisk till avsaknaden av behandling av hennes far som led av leukemi. Han hade kontakt med vårdcentralen som var alltför passiv.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02364</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Synpunkter på flertalet vårdcentraler</p> <p>En man gick tidigare till en vårdcentral som han inte var nöjd med. Han bytte då vårdcentral. Läkaren på den nya vårdcentralen läste alla anteckningar ur journalen som tidigare vårdcentral skrivit, utan att tillfråga patienten. Patienten bytte av den anledningen åter igen vårdcentral. På grund av pandemin, att han är överviktig, har diabetes och nedsatt lungfunktion vill patienten ha hemsjukvård. Detta har han nekats. Han har fått ordinerats en spruta som han ska ta en gång i veckan men inte fått instruktioner om hur den ska tas.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02365</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Brister vid vårdcentral</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon inte har kallats till årskontroll vid en vårdcentral, då hon har olika sjukdomar och önskar att blodprover tas. Patienten vill genomgå en hälsoundersökning innan vaccination mot covid-19. Hon får inte heller några besked om när hon ska få sin vaccination mer än att de kommer att kalla henne. Det har gått en månad sedan hon fick den informationen. Kvinnan anser även att det är svårt och krångligt att komma i kontakt med vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02369</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Dålig telefontillgänglighet</p> <p>En patient har försökt kontakta en vårdcentral för att förnya recept och få en tid för undersökning. Patienten uppger att det är mycket svårt att komma fram per telefon till vårdcentralen, och att de inte ringer upp. Patienten anser också att flera i personalen varit otrevliga.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02382</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Skada på pekfinger</p> <p>En kvinna skar sig på en mugg. Hon uppsökte närakut där en sjuksköterska tvättade såret med koksaltlösning. Hon fick av läkare antibiotika på recept. När hon fyra dagar senare hade feber, smärta i armen och inte kunde sträcka sitt finger sökte hon samma närakut på nytt. Läkaren hon träffade tittade inte på fingret. Hon fick ny antibiotika utskrivna. En månad efter skadan kan hon inte röra fingret, hon har ont, det dunkar och fingret är svullet. Såret har dock läkt. Kvinnan misstänker att det är en skada som behöver åtgärdas.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till närakuten för ny bedömning alternativt remiss till specialist i handkirurgi.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02385</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Vårdcentral hinner inte ge vaccin för covid-19</p> <p>En kvinna framför klagomål på en vårdcentral som både hon och flera av hennes bekanta drabbats av. När de har ringt och valt knappval för bokning av vaccin, har mottagningen meddelat att de inte har möjlighet att ringa tillbaka. Mottagningen vaccinerar fortfarande 80-åringar, fastän de andra vårdcentralerna i området gått vidare till att vaccinerar de som är 70 år. Detta har lett till, enligt kvinnan, att hon hjälpt fem bekanta att lista om sig utöver sig själv. Samtliga har omgående fått vaccin på den nya vårdcentralen. Kvinnan anser att vårdcentralerna borde fått resurser så att de kan ligga i fas.</p> <p>Åtgärd: Ärendet vidarebefordrades för kännedom till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. De meddelade att vissa vårdcentraler ligger lite efter på grund av personalförbrukning. Vaccinationsaktörer finns utanför vårdcentralerna och det kommer att upprättas bokning via 1177 inom kort.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02389</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande bemötande på vårdcentral</p> <p>En kvinna poängterar att hon alltid fått mycket bra vård och behandling, samt bemötande, av sin husläkare på vårdcentralen. Vid senaste besöket fick hon dock ett mycket bristfälligt bemötande. Hon upplevde läkaren som aggressiv. Han var mycket stressad och visade att han hade kort om tid. Kvinnan hade dock fått ett längre besök inbokat för att få injektion, men även diskutera remisser och smärtlindring. Läkaren beordrade kvinnan att sitta ner för att få sin injektion. Då kvinnan tvekade om hon ville ha injektionen just idag när han var så stressad blev läkaren än mer provocerad. Läkaren vidhöll att det var dålig stämning i rummet, men tog inte ansvar för det själv. Kvinnan har mått mycket dåligt av händelsen och vill inte längre gå kvar på mottagningen. Hon har talat med verksamhetschefen om det inträffade. Kvinnan önskar en ursäkt från läkaren.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02393</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Politiska beslut</p>	<p>Vill ha namngivet vaccin</p> <p>En kvinna med underliggande hjärtsjukdom har fått ett namngivet vaccin rekommenderat från hjärtläkaren. Men vid kontakt med sin vårdcentral fick hon inte möjlighet att välja vaccin, vårdcentralen har endast den sort hon inte vill ha för vaccination av personer över 65 år. Hon undrar om hon har möjlighet att ringa runt till andra vårdcentraler.</p> <p>Åtgärd: Undertecknad informerar om att vaccination ska ske på den vårdcentral man listat sig på eller på de stora vaccinationsmottagningar som Region Stockholm satt upp och dit man bokar via app.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02396</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Fick felaktig dos</p> <p>En kvinna med urinvägsinfektion fick penicillin av sin husläkare. Dosen var dubbelt så hög jämfört med vad hon fått tidigare vid samma typ av infektion och hon tvingades till akutsjukhus med yrsel och upplevelse av förgiftning.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Kontaktuppgifter till Löf lämnas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02401</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemött i telefon</p> <p>En kvinna blev otrevligt bemött av sjuksköterska när hon kontaktade sin vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon önskar enbart att ärendet registreras.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02403</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Känner sig förolämpad av husläkaren och fick fel information om medicin</p> <p>En kvinna känner sig förolämpad av sin husläkare och vill att han ska ta bort en del av anteckningarna från hennes journal. Hon fick även fel information om två mediciner som hon tog dubbeldos av och mår dåligt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02414</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Nekas förskrivning hjälpmedel</p> <p>En kvinna med flera veckors problem med urinvägsinfektion är i behov av extra blöjbyxor. Sjuksköterskan vägrar skriva ut flera.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02434</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Ekonomi</p>	<p>Kostnad för covid-19-vaccination?</p> <p>En kvinna berättade att hennes mamma tackat nej till en tid för vaccination mot covid-19. När mamman sen ville boka en ny tid informerade vårdcentralen henne om att hon nu skulle betala för vaccinationen. Hennes dotter undrade om vårdcentralen hade rätt att ta betalt?</p> <p>Åtgärd: Ber kvinnan kontakta vårdcentralen för att höra om det stämmer. Om vårdcentralen bekräftar betalningsansvaret planerar kvinnan att inkomma med en anmälan till patientnämnden. Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02437</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Oense med läkare</p> <p>En kvinna upplever att hon fått en bristande medicinsk bedömning av sin husläkare. Under ett besök på vårdcentralen gjordes bedömningen att kvinnan var i behov av att omgående uppsöka akutsjukhus. Läkaren ansåg att sjukresa var lämplig. Kvinnan ville åka ambulans. Läkarens medicinska bedömning var att detta inte var nödvändigt, varpå kvinnan blev arg. Kvinnan har en intellektuell funktionsnedsättning.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02439</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Brister i information</p> <p>En man har lidit av magsmärtor under flera år. Han har synpunkter på att han inte får träffa läkare vid vårdcentralen tillsammans med tolk, då han har svårt att förstå svenska.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02442</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekas behandling på vårdcentral</p> <p>En kvinna nekades hjälp av vårdcentralen med behandling av sin hudsjukdom. Det blev problematiskt då hon själv inte klarade av att utföra behandlingen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet,</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02443</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Får inte medicin mot smärta</p> <p>En äldre kvinna har svår smärta och behöver medicin, men husläkaren rekommenderar endast Alvedon.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>

Telefon Primärvård V2104-02445 Resultat Resultat	Drabbades av nervskada i armen i samband med provtagning för forskning En kvinna är med i ett forskningsprojekt. I samband med blodprovstagning och läkemedelsadministrering fick hon en nervskada i armen. Smärtan höll i sig ett par veckor och hon kunde inte greppa ordentligt med handen under fem dagar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon Primärvård V2104-02459 Ekonomi Patientavgifter	Ersättningsfrågor för husläkarkontakter En kvinna hade synpunkter på att hennes pappa fått betala patientavgifter efter att ha haft telefonkontakt med vårdcentralen. Kvinnan ville inte göra en anmälan till patientnämnden men önskade att felaktigheter gällande avgifter skulle uppmärksammas. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag. För att eventuella felaktigheter ska kunna uppmärksammas hänvisas kvinnan till husläkarmottagningarnas avtalshandläggare.
Telefon Primärvård V2104-02474 Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Läkare lyssnar ej till patienten En kvinna har gått till en husläkare under många år som hon inte upplever har lyssnat eller satt sig in i hennes problematik. Kvinnan har många kroniska sjukdomar som har lett till komplikationer och ytterligare problem. Läkaren har varit irriterad och aggressiv och skrikit åt patienten. Kvinnan tror att detta beror på att hon inte har satt sig in i kvinnan situation och därmed har liten förståelse för hur hon har det och vilken hjälp hon behöver. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt valfriheten att byta vårdcentral.
Telefon Primärvård V2104-02475 Vård och behandling Behandling	Synpunkter på rehabiliteringsregler En patient hade synpunkter på hur hennes rehabilitering var upplagd, hon menar att riktlinjer och regler brister. Patienten lider av en kronisk sjukdom och menar att rehabiliteringen sker vid för få tillfällen. Hon har besökt flera olika vårdinrättningar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2104-02483 Tillgänglighet Väntetider i vården	Klagomål på långsam hantering med covid-19 vaccination En kvinna är förtvivlad att region Stockholm är så långsam med covid-19 vaccinationen. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2104-02488 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Brister i bemötande och vård En äldre kvinna med ryggproblem väntade på eventuell operation. En sjuksköterska på vårdcentralen hade utlovat att läkaren skulle kontakta kvinnan för ordination av smärtlindring. Ombudet ringde vårdcentralen då läkaren inte ringt upp. Sjuksköterskan som svarar ger ett otrevligt bemötande och menar att läkare inte kommer att ringa. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2104-02490 Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande från husläkare En kvinna uppsökte husläkare med en knöl på armbågen och problem med näsan som smärtade efter ett slag. Läkaren raljerade och förringade kvinnans besvär och fick ta hjälp från andra läkare på mottagningen. Kvinnan blev illa till mods och diskuterade händelsen med sin mamma som kontaktade verksamhetschefen. Den patientansvarige läkaren ringde då upp kvinnan och ville diskutera händelsen och menade att hon överreagerade. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon Primärvård V2104-02491 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Får inte pappersfaktura En kvinna har sökt vård på en vårdcentral och har därefter fått betalningsuppgifter muntligt över telefon. Kvinnan önskade få fakturan på papper hem innan hon betalade den. Hon fick aldrig någon pappersfaktura och har nu blivit meddelad att hon kommer att få en påminnelseavgift. Kvinnan uppger att hon fått ett otrevligt och oförstående bemötande när hon ifrågasatt detta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2104-02494 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Vårdcentralen erbjuder endast digitala läkarbesök En man vaccinerades mot covid-19. Han drabbades av huvudvärk, hudutslag och svullna anklar och tror att det kan vara biverkningar från vaccinet. Läkaren på vårdcentralen har endast träffat mannen via digitala besök. Mannen anser att han borde bli undersökt fysiskt för nu har han haft dessa besvär i nästan två månader. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt Läkemedelsverket.
Telefon Primärvård V2104-02496 Administrativ hantering Brister i hantering	Vårdcentralen borde läsa i patientjournalen för att spara resurser Ett äldre par hade blivit uppringda av vårdcentralen för att boka tid för covid-19 vaccination. Paret är sjuka och skulle få vaccinationen i hemmet. Efter att de hade fått sin vaccination, har de blivit uppringda vid tre tillfällen till för att boka tid för samma vaccination. Paret anser att sjuksköterskorna borde läsa i patientjournalen för att spara på sin värdefulla tid, än att ringa i onödan. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon Primärvård V2104-02553 Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Stressade vaccinatörer och ej säkra vårdmiljö En man som besökte en vårdcentral för att bli vaccinerad mot covid-19 upplevde att vaccinatörerna var stressade och att miljön inte kändes säker ur ett smittoperspektiv. Han menar att tiden för varje patient var för kort och att vaccinatörerna därför blev försenade vilket innebar risk för patientsäkerheten och en dålig arbetsmiljö. Väntrum och in- och utgång var inte optimalt organiserat och ingen person fanns som delade ut munskydd, varpå vaccinatörerna också fick ordna med detta. Mannen menar att det är stor skillnad på hur vaccinationerna är organiserade på de stora tillfälliga mottagningarna och hur det ser ut på vårdcentraler. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2104-02570 Kommunikation Information	Fel information Patienten fick av sjuksköterska vid vårdcentralen informationen att sjukresor för äldre under coronapandemin skulle vara avgiftsfria. Därför boka patienten sjukresor till och från vårdcentralen där han erhöll vaccination mot covid-19. Denna information visade sig vara fel. Patienten fick en faktura. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V2104-02583 Administrativ hantering Intyg	Nekas intyg till transportstyrelsen En man med diabetes besökte husläkaren då han behöver intyg till transportstyrelsen. Mannen blev lovad ett intyg men blev senare nekad på grund av pandemin. Intyget är ett krav för att få köra buss. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han får kontaktuppgift till verksamhetschef på husläkarmottagning.

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02585</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Vill i förväg veta vilket vaccin mot covid-19 hon ska få</p> <p>En kvinna har via en app bokat tid för vaccinering mot covid-19 idag. Hon vill i förväg veta vilket vaccin hon kommer att få för att slippa ta sig till vaccinationsstället och sedan vända i dörren när hon får reda på vilket företag som ligger bakom vaccinet.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamheten som hon bokat vaccineringen hos.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02587</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Fördröjd diagnos och bedömning av läkare på vårdcentral</p> <p>En kvinna sökte sin vårdcentral flera gånger och för olika symtom under flera år. Hon blev allt sämre men upplevde sig inte tagen på allvar. Läkaren ansåg att stress och ångest var det som orsakade hennes symtom och besvär. Tillslut förstod kvinnan själv att hennes diagnos kunde vara kroniskt trötthetssyndrom och remiss skrevs till en klinik som är specialiserad på detta. Enligt kvinnan menade läkaren att det inte var bra att fastna i en diagnos.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Lof (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02589</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Felaktiga bedömningar vilket gör att remisser avslås</p> <p>En man har sökt vård på en vårdcentral för sin reumatism. Mannen upplever att han inte får rätt vård och bedömning av sin läkare vilket leder till att remisserna som skickas till smärtekliniker inte accepteras. Han uppger att läkaren är för långsam och passiv i sitt agerande i ärendet.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02594</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Brister i vaccinationsordning</p> <p>En man har synpunkter på hur vaccinationen mot covid-19 sköts på en vårdcentral. Mannen uppger att flera personer ska ha fått vaccin före andra personer som är äldre och ifrågasätter starkt att detta kunnat ske. Vidare anser han att han inte får någon tydlig information från vårdcentralen om när det är hans tur.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02597</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Mycket svårt att boka läkartid</p> <p>En kvinna upplevde att det var mycket svårt att boka tid för läkarbesök vid en vårdcentral. Hon hittade inget telefonnummer till vårdcentralen utan hänvisades till att fylla i ett webbformulär, vilket var väldigt omfattande. När hon slutligen lyckades få kontakt med vårdcentralen informerades hon om att sjuksköterska skulle ta önskemålet om läkartid vidare på en intern rond och därefter återkomma. Patienten menar att hon snabbt önskade boka en tid men att proceduren var väldigt omfattande för att eventuellt kunna göra detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02598</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Krångligt och tidsödande att boka läkartid</p> <p>En kvinna hade synpunkter på tillvägagångssättet för att boka läkartid vid en vårdcentral. Enligt patienten ska ett formulär först fyllas i genom vårdgivarens digitala app, detta är omfattande och ska alltid fyllas i även om det nyligen gjorts, därefter ställs patienten i telefonkö för att bli uppringd av en sjuksköterska. Under väntetiden ska appen vara öppen. Kvinnan menar att ifyllandet av formuläret tar ungefär 20 minuter och när hon ställdes i telefonkön var det över hundra personer före henne. Hon undrar varför det ska vara så krångligt att boka en läkartid.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02599</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p>	<p>Bristande hemsjukvård</p> <p>En äldre kvinna har under en längre tid fått hemsjukvård via en vårdcentral. En anhörig har synpunkter på att vården försämrats och att det ges för dålig information. Den anhöriga beskriver att hon tar stort ansvar för kvinnans vård på eget initiativ men att hemsjukvården slutat ringa och kolla av med henne och hon gett kvinnan läkemedel, samt att ingen information ges om varför den ansvariga sjuksköterskan slutat ha kontakt med kvinnan och den anhöriga.</p> <p>Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02604</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Avförd från vårdcentralen</p> <p>En äldre kvinna med reumatisk grundsjukdom väntar på vaccination mot covid-19 på sin vårdcentral. Hon vill inte ha visst namngivet vaccin utan väntar till annat vaccin anländer till vårdcentralen. Hon har fått information om att ringa varje vecka för att kontrollera vilken typ av vaccin vårdcentralen har, men vid ett tillfälle fick hon information om att hon är avförd från väntelistan på vårdcentralen och kommer inte att få möjlighet att vaccinera sig där.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02612</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Svårt att få tid på vårdcentral</p> <p>En kvinna har synpunkter på att det är svårt att både få tid hos och bli uppringd av en vårdcentral. Kvinnan uppger att det är stora problem med personalomsättning och att det finns för få läkare för antalet listade patienter. Vidare beskriver kvinnan att det tog över en månad mellan tillfällena hon blev kontaktad för att bli erbjuden vaccin mot covid-19.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02625</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bemöttes med okunnighet av läkare</p> <p>En ung kvinna som har en hormonell störning som ger besvärande symtom har varit hos specialistläkare och fått en diagnos. För vidare behandling hänvisades hon till vårdcentralen. Läkaren som upplevdes okunnig gällande diagnosen och kvinnans problematik, hänvisade till en psykologkontakt samt skrev en remiss till en specialistmottagning som avslog remissen. Hon har inte fått hjälp för sina besvärande symtom.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02638</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Får ej önskat läkemedel</p> <p>En kvinna vill framföra klagomål gällande sin vårdcentral avseende att hon ej fått det läkemedel hon tidigare haft för sömnen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02646</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Felaktig journalanteckning och diagnos</p> <p>En äldre kvinna har synpunkter på den journalanteckning som läkaren vid vårdcentralen skrev efter ett besök som hon gjorde för sina nackbesvär. Diagnosen rörde något helt annat än nacken och var inte relevant enligt kvinnan.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till kontakt med vårdcentralen som skrivit journalanteckningen.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02654</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Blev felmedicinerad</p> <p>En kvinna har fått utskrivet läkemedel på en vårdcentral för ett par år sedan. Kvinnan har i efterhand förstått att hon blivit felmedicinerad och fått fel läkemedel och dos för ändamålet. Kvinnan undrar över hennes rättigheter till ekonomisk ersättning för detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02656</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Får inte korrekt sjukintyg</p> <p>Patienten har klagomål på att läkare på vårdcentralen skriver inkompleta sjukintyg till Försäkringskassan, vilket leder till att patienten ej får utbetalningar.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02661</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fråga om att spärra patientjournal</p> <p>En kvinna undrade för sin dotters räkning hur dottern skulle gå tillväga för att spärra sin patientjournal.</p> <p>Åtgärd: Råder ombudet att be dottern kontakta den vårdgivare vars journaluppgifter ska spärras. Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02667</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Brister i återkoppling från vårdcentralen</p> <p>En kvinna bor på annan ort i landet, men har daglig kontakt med sin äldre morbror. Nu är hon mycket orolig för hans hälsotillstånd och har försökt komma i kontakt med sjuksköterska eller husläkare på vårdcentralen. Hon har lämnat sina kontaktuppgifter, men ingen ringer tillbaka.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad kontaktar vårdcentralen och förmedlar kontakt till närstående.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02676</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Har fått ett använt covid-19 test</p> <p>En kvinna har beställt covid-19 test via en app, men testkittet var redan använt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02679</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Fråga om anmälan gällande fakturafråga</p> <p>En patient har synpunkter på faktura från sin vårdcentral och frågar över hur och vart anmälan ska skickas.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten kommer själv att ha en kontakt med sin vårdcentral i första hand.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02685</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Omvårdnad</p>	<p>Avslutad hemsjukvård</p> <p>En äldre kvinna har fått sin hemsjukvård avslutad av vårdcentralen. En anhörig ifrågasätter att detta får ske och vad det grundar sig på.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02743</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Missförhållanden på vårdcentralen</p> <p>En person är inskriven vid en vårdcentral. Personen har en husläkare som inte har tillåtelse någon annan läkare att träffa personen under den ordinarie läkarens bortavaro. Husläkaren verkar också blanda ihop personen med andra patienter då denna berättat för personen att hen inte har någon hjärntumör, vilket personen inte har utretts för. Vidare anser personen att läkaren brister i att inte remittera hen till specialismottagning och heller inte dokumenterar korrekt då det inte finns någon vårdplan nedskrivet.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02748</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekad hemsjukvård</p> <p>Patienten har tidigare beviljats hemsjukvård. Nu har patienten fått brev av vårdcentralen där det framgår att patienten är utskrivet från hemsjukvården.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02758</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Ekonomi</p> <p>Ersättningsanspråk, garantier</p>	<p>Bristande utredning missade hjärntumör</p> <p>En äldre kvinna fick bristande utredning och undersökning av sina besvär vid en vårdcentral. Trots att kvinna återkom gång på gång till vårdcentralen gjordes ingen röntgenundersökning av hjärnan. Istället fick hon råd om sjukgymnastik och smärtlindrande tabletter. Det visade sig senare att hon hade en hjärntumör. Kvinnans närstående menar att kvinnan inte tagits på allvar och att den felaktiga behandlingen lett till en mängd onödiga utgifter.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02780</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fråga om adressändring till vårdcentralen</p> <p>En man har flyttat och meddelat adressändring till Skatteverket. Trots detta skickades brev från vårdcentralen om erbjudande om vaccinering till hans gamla adress. Mannen undrar om inte ändringar i folkbokföringen skickas automatiskt till vårdgivarna.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit information om att ändringar i folkbokföringen torde ske per automatik. Mannen ombads kontakta sin vårdcentral för att få besked.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02812</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p>	<p>Otrevligt bemötande, kontinuitet i vården saknas</p> <p>En äldre kvinna är ledsen över bemötandet från undersköterskor och sjuksköterskor på sin vårdcentral. De är snäsiga, otrevliga och många ur personalen har slutat vilket gör att trygghet och kontinuitet, för tillfället, inte kan tillgodoses. Patienten har ett stort vårdbehov och är beroende av personal som bryr sig och är empatiska. Dock är hon nöjd med läkaren.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet men är för rädd för att göra en skriftlig anmälan. Hon vågar inte ens uppge namnet på vårdcentralen.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02829</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande bemötande och läkare vägrar skriva ut smärtstillande</p> <p>En kvinna med ryggsmärta uppsöker vården för att få utskrivet smärtstillande läkemedel som Alvedon eller Voltaren. Läkaren säger att hon inte kan skriva ut utan hänvisar kvinnan till Beroendecenter. Hon upplever läkaren som väldigt otrevligt vilket även personalen i receptionen intygar.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02830</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Får ej fullständig journal</p> <p>En kvinna var missnöjd med de journaler hon fått från vårdcentral. Hon ansåg att de inte var kompletta.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02851</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Svårigheter att få rätt vård</p> <p>En ung kvinna sökte vård på vårdcentralen för neurologiska besvär. Läkaren hittade ingen förklaring till hennes problem men ordinerade bland annat muskelavslappnande läkemedel. Så småningom uppsökte hon på eget initiativ sjukgymnast, kiropraktor och till slut en neurolog som kunde diagnostisera hennes sjukdom samt föreslå en behandling. Kvinnan var orolig för att hennes långa sjukskrivning inte skulle förlängas och hon framförde att det borde varit husläkaren som skulle remittera henne till andra vårdgivare och inte hon själv som skulle behöva ta de kontakterna.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om förvaltningens behandling av personuppgifter</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02867</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Fel Covid-19-vaccin</p> <p>Ett ombud berättar att hans mormor fått första dosen av ett annat Covid-19-vaccin är vad som sagts. Ombudet säger att de ej fick någon information om det inträffade, trots att vårdcentralen beskrivs uttryckt att både sms och brev skickats ut. Det hela uppdagades när det var dags för den planerade andra dosen.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02881</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Ekonomi</p>	<p>Fråga om kostnader för besök för gravid ickesvensk</p> <p>En make ringer angående sin gravida fru. Maken är i Sverige på arbetsvisum på två år. Därefter har de planer på att stanna i Sverige. Ingen av dem har svenskt medborgarskap i nuläget men ansökan behandlas. Kvinnan har sökt barnmorskemottagning för uppföljning av graviditeten och har fått faktura på 1800 kronor per besök. De har av barnmorskan fått information om att de kan uppvisa kvitton för region Stockholm och få pengar åter när medborgarskapet är beviljat. Paret vill veta om detta är korrekt.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen hänvisar till enheten för avgiftsfrågor på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.</p>

<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02891</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Hänvisas till vaccinationsmottagning för vaccinering mot covid-19</p> <p>En äldre kvinna blev kallad till vaccinering mot covid-19 på vårdcentralen. Hon tackade nej på grund av att hon inte kände sig riktigt kry. Några dagar senare ringde personalen från vårdcentralen igen och erbjöd tid för vaccinering men kvinnan var ännu inte tillräckligt frisk för det. När hon nu några veckor senare kontaktade vårdcentralen för att boka tid för vaccinering fick hon till svar att den fasen av patienter som kvinnan tillhör vaccinerades inte längre på vårdcentralen utan det var andra patienter i en annan fas som erbjöds vaccin. Kvinnan hänvisades att boka tid till en annan vaccinationsmottagning. Kvinnan tycker det är orättvist eftersom hon ju inte kunde rå för att hon blev sjuk. Hon har olika besvär och har svårt att ta sig längre bort till en annan vaccinationsmottagning än till vårdcentralen som ligger i närheten.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktade en chef på vårdcentralen för att se om det inte skulle vara möjligt för kvinnan att med kort varsel kunna få någon av de överblivna sprutorna av vaccin som annars skulle kasseras. Chefen svarade att det bästa vore om kvinnan kunde ta sig till en annan vaccinationsmottagning för det är bättre med det besväret än om hon skulle få covid-19. Dock hade regionen nyligen också skickat ett nytt uppdrag till vårdcentralerna om att även patienter som av olika anledningar inte hade kunnat vaccinera sig då de erbjöds vaccin, nu skulle kunna vända sig till vårdcentralen på nytt för att få ny vaccinationstid. Kvinnan kontaktades och fick information om detta.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02892</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Biverkning efter covid-19 vaccin</p> <p>En patient som vaccinerats mot covid-19 har fått vissa biverkningar. Hon kontaktade sin vårdcentral som givit vaccinet och de hänvisade till patientnämndens förvaltning.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till Läke-medelsverket för att rapportera biverkningar och till vårdgivaren vid tilltagande biverkningar.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02903</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Kommer inte vilja ta ett visst vaccin</p> <p>En snart sjuttioårig kvinna vill inte ta ett visst vaccin om hon kommer att erbjudas det. Hon tycker det är skandal att Sverige inte har stoppat vaccinet för samtliga åldersgrupper. Vaccinet har i enstaka fall visat sig ge svåra biverkningar med dödlig utgång där personerna varit friska individer.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02913</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Har inte fått tid för covid-19 vaccination</p> <p>En äldre kvinna hade fått brev om covid-19 vaccination från regionen, men kunde inte vaccineras, eftersom hon var sjuk. Hon har tillfrisknat och ringt flera gånger till sin vårdcentral för att boka ny tid för vaccination, men nekats tidsbokning och blivit dåligt bemött.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>
<p>Telefon</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02919</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Har överdoserad medicin på grund av bristande information</p> <p>En äldre kvinna har överdoserad medicin på grund av bristande information från sin läkare, som förmodligen inte har läst i patientjournalen om vilka andra övriga mediciner som är föreskrivna.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05791</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Felaktig diagnos bör tas bort</p> <p>Föräldrar har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral skrivit in en felaktig diagnos i sonens journal. Denne har aldrig gjort någon utredning så de undrar vart läkaren har fått diagnosen ifrån. Föräldrarna önskar att den tas bort.</p> <p>Åtgärd: Verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare beklagar det inträffande och uppger att fadern var på besök med sonen och bad läkare skriva en remiss till barn- och ungdomspsykiatri med frågeställningen ADHD. Behandlande läkare skickade en remiss, men diagnosen blev aldrig bekräftad. En begäran har skickats till chefläkare för att få journalen redigerad och diagnosen borttagen. Rutiner för diagnossättning har uppdaterats på läkarmöten. Föräldrarna har tagit del av yttrandet men inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas därmed.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-05915</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Bristande undersökning och behandling</p> <p>En man hade ryggbesvär och var orolig över att det skulle vara någon allvarlig sjukdom. Han befann sig i ett annat europeiskt land och genomförde en magnetkameraundersökning. Undersökningen analyserades inte av någon specialläkare i det landet, så han vände sig till en läkare på en vårdcentral i Stockholm som remitterade honom till en röntgenläkare för analys av magnetkameraundersökningen. I utlåtandet skrev röntgenläkaren att det såg bra ut och att det endast var normala åldersrelaterade besvär mannen hade. Mannen misstror detta utlåtande och vill ifrågasätta det. Mannen har också en kronisk sjukdom och det togs också blodprover som han fick återkoppling om att de var normala. Mannen anser inte att värdena var normala eftersom de låg utanför referensintervallen. När mannen ringde tillbaka till vårdcentralen bad han personen som svarade att be läkaren ringa tillbaka till honom, vilket hon inte har gjort.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande förklarades att de normala, åldersrelaterade fynden från mannens magnetkameraundersökning sannolikt inte hade något att göra med hans ryggbesvär. Gällande mannens blodprover av levervärderna var de förhöjda, sannolikt beroende på leverinflammation. Orsaken till detta var att laboratoriet inte hade markerat värdena som förhöjda eller utanför referensintervallet. Dessutom hade läkaren själv inte reagerat över värdena, vilket var ett misstag och som verksamhetschefen bad om ursäkt för. Rutinen är att alltid kontrollera svaren på blodproverna vare sig de är inom eller utanför referensintervallet. Verksamhetschefen hade också skickat en felanmälan till laboratoriet i fråga om att levervärderna inte var markerade som förhöjda. Gällande återkopplingen från den ansvarige läkaren till mannen står i journalen att läkaren hade försökt ringa honom flera gånger det bestämda datumet, men mannen hade inte kunnat nås. Mannen erbjöds att kontakta verksamhetschefen om han hade kvarstående frågor eller reflektioner. Mannen tog del av yttrandet och undrade i sitt genmäle varför levervärderna inte markerades som normala. I det kompletterande yttrandet förklarades att då mannen inte var folkbokförd i Sverige utan endast hade ett reservnummer, hade en bugg upptäckts i laboratoriets datorsystem som inte markerade vid blodprovsvärden utanför referensintervallet för patienter utan fullständigt personnummer. Detta problem hade tagits upp och informerats om inom hela läkargruppen så att inga andra patienter utan fullständiga personnummer skulle drabbas i samband med provsvar. Mannen tog del av det kompletterande yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2010-06010</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande utredning vid närakut</p> <p>En kvinna opererades i buken för ett antal år sedan. Hon har därefter lidit av mycket smärta och uppsökt vård flera gånger. Vid ett besök nyligen vid en närakutmottagning upplevde kvinnan en bristande undersökning, hon menar att fler prover borde ha tagits och tycker inte att hon togs på allvar.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att patienten opererat bort gallan för många år sedan och därefter sökt vård på olika vårdenheter upprepade gånger för buksmärta. Hon hade besökt närakutmottagningen förra sommaren på grund av buksmärta och illamående, läkare hade undersökt henne och de vitala parametrarna var normala, utan feber. Hon hade utretts med bland annat EKG, urinprov och snabbsänka och fått antibiotika mot misstänkt urinvägsinfektion samt läkemedel mot misstänkt magkatarr och mot illamående. Cirka en månad senare blev hon inlagd och opererad vid ett akutsjukhus, ett metallclips från den tidigare operationen hade fastnat i gallgången. Detta var en mycket ovanlig sjukhistoria och det beklagades att läkarna hade missat skadan. Läkaren hon träffat på närakuten hade informerats om ärendet. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter vilka delges vårdgivaren för kännedom. Kvinnan menar att hon hade just feber och buksmärta när hon uppsökte närakutmottagningen, det var därför hon sökte vård. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07283</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>Nekas besökstid, fel diagnos</p> <p>Patienten led av svår smärta i testiklarna. Receptionen vid vårdcentralen ville inte boka in patienten på läkarbesök. Vårdgivaren uppgav att patienten var i behov av operation i ljumsken. Patienten var övertygad om att smärtan härstammade från testiklarna, men han nekades besök hos läkare för detta besvär.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det troligen uppstod missförstånd, att de patienter som är listade vid vårdcentralen är välkomna till vårdcentralen, att patientens läkare var ledig den period som patienten först sökte besökstid under, att patienten senare blev inbokad på läkarbesök hos den läkare som patientens önskade träffa. Värken i underlivet kommer att bedömas. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07578</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Ifrågasätter vård på särskilt boende</p> <p>En kvinna ifrågasätter den vård hennes far har fått på ett särskilt boende. Patienten smittades av covid-19 och ombudet ifrågasätter att hon inte informerades om patientens lunginflammation i ett tidigare skede. Hon ifrågasätter vidare varför patienten inte skickades till sjukhus i ett tidigare skede.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar de upplevda bristerna. Vårdgivaren beskriver att regelbundna kontakter med anhöriga finns noterade i journalen efter att patienten insjuknat. Vidare beskrivs att lunginflammation enbart misstänkes men att det sedan visade sig att patienten inte hade lunginflammation. När patienten försämrades kraftigt tillkallades ambulans till boendet men patienten var då väldigt tydlig med att ville stanna kvar på boendet, detta trots att personal förklarade att det då var stor risk att han skulle avlida, patientens självbestämmande respekterades och han fick stanna på boendet. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret framfört att hon ifrågasätter delar av beskrivningen av händelseförloppet. Ärendet avslutas.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07580</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Bristande undersökning och missad diagnos</p> <p>En kvinna fick problem med balansen och senare också kraftlöshet i ena armen. Hon ringde 112 och de skulle skicka en läkarbil. Flera timmar senare kom läkarbilen och läkaren tog blodprov i fingret och mätte blodtrycket. Sedan konstaterade läkaren att kvinnan var frisk och att hon inte behövde någon sjukvård. I journalen har läkaren skrivit att kvinnan inte hade någon neurologisk påverkan fast hon flera gånger talade om för honom att hennes ena arm var kraftlös. Nästa morgon kunde inte kvinnan stå på benen utan att hålla i sig och hon ringde på nytt till 112. Efter två påringningar skickades en ambulans och hon transporterades till ett akutsjukhus. Där konstaterades att kvinnan hade fått en stroke med blodpropp i hjärnan. Hon opererades akut med ballongsprängning och fick ett nät inopererat i blodkärlet.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagade verksamhetschefen och den medicinskt ansvarige läkaren det inträffade. De kunde dock inte se att läkaren från jourläkarbilen hade kunnat handlägga kvinnans ärende annorlunda med de fynd som fanns. Även den tjänstgörande läkaren såg inte att han hade kunnat handlägga kvinnan annorlunda. Vid undersökningen visade kvinnan inga tecken på neurologiska bortfall och även yrseln hade klingat av. Vitala parametrar var helt normala. Bedömningen var att det inte fanns något behov av akut sjukvård vid detta tillfälle. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00055</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Personal pratar nedsättande, inför patient, om annan personals hantering och begångna fel</p> <p>En kvinna har vid besök hos barnmorska synpunkter på barnmorskans uttalande om att andra barnmorskor på mottagningen begått fel i sin vård och behandling. Kvinnan som tidigare har varit på mottagningen är i övrigt nöjd med den vård hon tidigare fått men inte i hanteringen av denna barnmorska och det bemötande som gavs. Barnmorskan uppmanade även patienten att inte spela in besöket vilket hon anser sig ha rätt till.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplevt mötet med personalen på det sätt som beskrivs. Vårdgivaren har följt gällande riktlinjer för förskrivning av läkemedel. Vårdgivaren hade även en oro för att patienten ville spela in besöket för att därefter lägga upp på sociala medier vilket kan kännas obehagligt men ber om ursäkt för missförståndet. Gällande inskolning kan de vara mer tydliga när patienter informeras om personal som är under inskolning eller är student då patienten berörs och ska då ha möjlighet att tacka nej. De har diskuterat händelsen oidentifierad och har tagit till sig patientens kritik. Patienten ska inte behöva träffa aktuell personal vid flera tillfällen men är välkommen till mottagningen fortsättningsvis. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00640</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Nekad receptförnyelser</p> <p>En man uppgav att han tre gånger besökt en vårdcentral för att få recept på ett antal läkemedel, men att han nekats detta och fått lämna vårdcentralen utan recept. Mannen har sina läkemedel förpackade i dospåsar och hade fått uppmaning och påminnelse från det företag som ombesörjer dospåsarna att nya recept behövdes.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som bad om ursäkt för att den brustit i sina rutiner gällande förnyelse av läkemedelsrecept. När en patient önskar recept via 1177 eller via vårdgivarens telefonsystem så ska detta ha utförts inom 72 timmar. Om vårdgivaren inte kan förnya medicinen så måste den kunna erbjuda en ny läkarbedömning före receptförskrivning. I patientens fall hade detta inte gjorts och det var beklagligt att rutinerna inte följts, rutinerna arbetades nu aktivt med. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01312</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Brister i patientbemötande</p> <p>En man har sökt vård på en vårdcentral och upplever att han fått ett dåligt och otrevligt bemötande av flera läkare. Mannen upplever att det inte heller tas hänsyn till vilken läkare han önskar träffa när han bokar tid.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att verksamheten arbetar utifrån beprövad erfarenhet och följer de behandlingsrekommendationer som Socialstyrelsen ger, vilket inte alltid stämmer överens med patientens önskemål. Verksamhetschefen beskriver att det inte är optimalt att byta läkare under en pågående sjukskrivning och att det inte är att rekommendera att ha flera behandlande läkare, men att det går bra att byta läkare efter avslutad behandling. Vidare beklagas att patienten inte känt sig väl omhändertagen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01579</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Förlorat köplats till husläkarmottagning</p> <p>En kvinna har av okänd anledning förlorat sin plats i kön för att listas på en husläkarmottagning.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat tekniker som åter placerat kvinnan på sin korrekta plats i kön. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01596</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Brister i återkoppling angående patientklagomål</p> <p>En kvinna är missnöjd med vårdens hantering av klagomål. Hon har synpunkter på husläkare som också är verksamhetschef. Hennes klagomål har inte blivit utredda på korrekt sätt och hon menar att vården undviker att svara då hennes synpunkter är generande för den patientansvarige läkaren.</p> <p>Åtgärd: Vid samtal med patienten överenskommes att inte sända hennes synpunkter för yttrande då vårdgivaren redan beretts möjlighet att svara. Hon kommer att gå vidare med händelsen till annan myndighet och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02686</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Ej säker vårdmiljö och ifrågasätter information om listning</p> <p>En patient upplevde oro över att en undersköterska på en vårdcentral arbetade hemifrån och hade tillgång till journalerna i hemmet. Patienten menar vidare att vårdcentralens lokaler inte är anpassade för att bedriva sjukvård i. Det är mycket lyhört i lokalerna och patienten menar att personer i väntrummet kan ta del av det som sägs under vårdbesök inne på ett rum. Patienten har vidare bland annat synpunkter på att vårdcentralen registrerat ett telefonsamtal som besök och att vårdcentralen i marknadsföring uppgett att patienter kan få hjälp av en specialist om patienten listar sig vid vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Då förvaltningen inte kan upprätta kontakt med patienten som är anonym avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02751</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Fick av misstag tre doser vaccin mot covid-19</p> <p>En äldre kvinna har vaccinerats mot covid-19 via en vårdcentral. Kvinnan ska av misstag fått dos nummer två vid två tillfällen med tre dagars mellanrum, och har därför fått en spruta för mycket. Detta upptäcktes efter några dagar av hemtjänsten och kvinnan mår dåligt några dagar efter den tredje sprutan. En anhörig har synpunkter på att vårdcentralen inte är noggrannare i sin dokumentation och att en sjuksköterska inte uppfattade detta som allvarligt vid samtal med vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2002-01237</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Bristande kommunikation gällande sjukskrivning</p> <p>En man blev sjukskriven en period för depression. Han kunde inte ta sig upp ur sängen. Han sade till läkaren att vintermörkret var svårt för honom att hantera och frågade om han kunde resa utomlands över vintern. Läkare sade att det inte var några problem. En telefonuppföljning skulle göras för vidare sjukskrivning med läkaren men det blev aldrig av. När mannen försökte ordna med nytt sjukintyg sade läkaren att de inte kunde skriva ett läkarintyg retroaktivt. Ingen hade informerat mannen om att han inte kunde få en sjukskrivningen retroaktivt eller att han inte fick resa utomlands under sjukskrivningen. Han blev erbjuden en tid med läkare via en digital app men det krävdes bank id och det hade inte mannen. Mannen kontaktade förvaltningen då han vill överklaga.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren och läkaren hade svårt att få kontakt med varandra. Patienten befann sig utomlands och kunde därmed inte komma på ett fysiskt läkarbesök. Vårdgivaren erbjöd patienten digitala besök vid flera tillfällen men patienten hade inte loggat in för mötena. Patienten erbjöds stöd från IT-avdelningen. Vårdgivaren ansåg att de gjort vad de kunnat och när patienten hade haft ett fysiskt läkarbesök till slut. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04238</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Brist i behandling och bemötande av läkare</p> <p>En äldre kvinna har upprepade besvär med urinvägsinfektion. Hon har svårt att få vård och behandling för detta besvär som ständigt återkommer. Kvinnan har även upplevt otrevligt bemötande av läkare då hon sökt för besvären. Hon känner sig även diskriminerad av manliga läkare som inte lyssnar och ifrågasätter henne.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det som patienten upplevt av vården. Vårdgivaren beskriver att deras mål är att behandla alla patienter lika utifrån de symtom patienten har, inte utifrån kön. De går kontinuerligt igenom olika sjukdomar och tillstånd på personalmöten samt även i de fall där behandlingen skiljer sig mellan män och kvinnor. Läkarna använder de systemstöd som finns för vård och behandling samt även de riktlinjer som finns i regionen för att hålla sig uppdaterade kring olika hälsotillstånd och dess behandling. Provsvar kan inte skickas till patient via e-post på grund av sekretess och för att spara på miljön skickas inte brevsvvar per automatik vid normala provsvar men som patient kan man alltid be om att få brevsvvar. Vårdgivaren är numera även anslutna och vissa provsvar kan ses via 1177 e-tjänster. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05131</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Försenad information samt remiss</p> <p>En man drabbades av dubbelsidig lunginfektion och svåra leverskador och var i behov av avancerad sjukvård i hemmet. Enligt mannens anhöriga kommunicerades aldrig viktiga undersökningsresultat till dem. Vidare anser anhöriga att läkare borde ha skrivit en remiss till avancerad sjukvård i hemmet mycket tidigare än vad de gjorde.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter ombudets frågor. Vårdgivaren beskriver att anhöriga inte kontaktades av sekretesskäl då patienten själv brukar informera anhöriga. Vidare beskrivs att patientens tillstånd tidigare inte bedömdes tillräckligt försämrat för att han skulle behöva avancerad sjukvård i hemmet. Patienten försöks inga ångestsdämpande mediciner eftersom att några besvär med ångest aldrig uppmärksammades. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01157</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Hånfullt bemötande när förälder och barn uppsökte vård</p> <p>En man som uppsökte en vårdcentral med sitt barn som blivit slagen i skolan och svimmat fick ett hånfullt bemötande av en personal. Mannen menar att han inte visste att man behöver boka tid till vårdcentralen utan kan komma dit direkt, som tidigare. När han pratade med en sjuksköterska om detta dök en annan i personalen upp, avbröt och var otrevlig inför mannen, barnet och övriga patienter. Denne personal uppmanade mannen och barnet att lämna platsen. Mannen menar att det var mycket respektlöst. Barnet fick senare bra hjälp på vårdcentralen och mannen är tacksam för det.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som menade att det hela förmodligen handlade om ett missförstånd, både orsakat och försvårat av pandemin. Före pandemin var vårdgivarens drop-in-mottagning bemannad med både läkare och sjuksköterskor men detta upphörde under pandemin och nu finns endast tidsbokad provtagning i lokalerna. På plats finns endast två undersköterskor som inte kan och får göra självständiga bedömningar utan som ska ta prover. En undersköterska försökte förklara att mannen borde gå till husläkarmottagningen, där det fanns akutpersonal som kunde hjälpa barnet. Det var meningslöst att mannen berättade om barnets skador eftersom ingen personal på mottagningen kunde göra något. Till detta kom restriktionerna om att minimera risken för smittspridning genom att ha så få patienter som möjligt på varje mottagning. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Han menar bland annat att han kunde ha informerats på ett respektfullt sätt och i en god ton om vad han kunde göra i den svåra situationen. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01164</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Bristande information i intyg till försäkringsbolag</p> <p>En kvinna var med om en olycka i kollektivtrafiken. Bussbolaget tog på sig ansvaret och för att få ersättning från försäkringsbolaget krävdes ett invaliditetsintyg från läkare. Läkaren på vårdcentralen skrev ett felaktigt intyg och därefter lovat att ändra i intyget. Detta har läkaren inte gjort och när anhörig försökt kontakta läkaren har denne inte kunnat nås och inte ringt tillbaka.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ombudet själv också kontaktade läkaren har förvaltningen avvaktat med att begära in ett yttrande. Ett par veckor efter att ombudet hade skickat sina synpunkter till förvaltningen hade läkaren korrigerat intyget som kvinnan behövde. Ärendet avslutas utan vidare åtgärd.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01923</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Nekades lämna blodprov</p> <p>En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för att lämna blodprov. Kvinnan uppger att hon nekades lämna blodprov angående en särskild brist hon ville få svar på. Kvinnan har också synpunkter på att hon ska ha blivit tvingad att bära munskydd och fick ett dåligt bemötande.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p>E-post -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06732</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Problem att bli coronatestad av vårdcentral</p> <p>En kvinna som testats positivt för covid-19 hade synpunkter på en vårdcentralers hantering av coronatestning. Under mer än en veckas tid försökte hon och hennes sambo få tid för att sambon skulle kunna göra ett coronatest vid vårdcentralen. Sambon saknar svenskt personnummer och bank-id, han har dock ett reservnummer. Enligt instruktioner kvinnan fått så ska den man bor ihop med testas inom 5-7 dagar. Vårdcentralen har kommit med olika besked och information vid olika tillfällen rörande sambons testning; att det inte fanns tillgänglig personal, att han stod på väntelista, att någon i personalen gjort fel och så vidare. Vårdcentralen har också uppgett att han inte kan testas där utan får uppsöka privat vård, vilket kostar 2 500 kronor.</p> <p>Åtgärd: Yttranden inhämtades från vårdgivaren som beklagade upplevelsen och menade att alla patienter ska behandlas med respekt och att önskemål och frågor ska bemötas på ett empatiskt och professionellt sätt. Vårdgivaren beklagade att den inte kunna tillgodose önskemålen om provtagning och att information som patient och ombud fått ändrats på grund av personalbortfall. Vid det givna tillfället var riktlinjerna från Region Stockholm att prioritera personer med symptom. Vårdcentralen var liten med begränsade resurser, vilka ytterligare begränsats under pandemin. Enligt rutinerna hänvisas alltid personer som inte kan provtas enligt önskemål till valfri annan vårdgivare inom regionen eller privat, vilket även skett i detta fall enligt medarbetare. Ombudet har efter att ha tagit del av ett kompletterande yttrande inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2011-06917</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>Ifrågasätter vård på vårdcentral</p> <p>En äldre kvinna med demensdiagnos har vårdats på en vårdcentral. Kvinnans anhöriga ifrågasätter att kvinnan inte skickades till sjukhus av vårdcentralen då hon uppvisade tecken på en infektion. Vidare upplever anhöriga att kommunikationen mellan vårdcentralen och hemtjänsten har varit bristfällig.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som bemöter ombudets synpunkter. Det beskrivs att det alltid är en avvägning för personalen att bedöma om det är värt påfrestningen och smittorisken för en äldre patient att skicka denne till en akutmottagning. Den försämring som patienten upplevde bedömdes vara en biverkan av en medicin som nyligen hade satts ut, det fanns inga andra tecken på allvarlig åkomma och det bedömdes därför att patienten kunde vårdas hemma och skickas in till akutmottagning vid eventuell försämring. Vårdgivaren upplever inte att kommunikationen mellan hemtjänst och dem har varit bristfällig, däremot har kommunikationen brustit internt hos vårdgivaren vilket ledde till felaktig läkemedelshantering, detta har lyfts internt som avvikelse för att undvika att det upprepas. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet skickat in ett genmäle där hon ifrågasätter delar av vårdgivarens beskrivning av händelseskedet. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> 1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02626</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Ifrågasättande av debitering för läkarbesök då inget läkarintyg utfärdades</p> <p>Patient som vänt sig till sin vårdcentral för att få ett läkarintyg för sjukskrivning men väl där informerats om att hon inte behövde något läkarintyg de första tre veckorna. Patienten är missnöjd med att hon behövde betala för läkarbesöket då hon endast fick information och ingen hälsokontroll utfördes.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Patienten önskar inte att yttrande inhämtas i nuläget utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2012-07314</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Behov av anpassade läkarbesök</p> <p>En person har frågor om vilka möjligheter som finns att anpassa läkarbesök efter språkliga svårigheter. Har vidare frågor kring generella rättigheter inom sjukvården.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01666</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bruten sekretess av läkare i sociala medier</p> <p>En kvinna hade synpunkter på att läkare delat patienters journaler och hånat patienter och annan vårdpersonal i sociala medier. Kvinnan vill anmäla detta.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om Inspektionen för vård och omsorg och därefter inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01677</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Synpunkter på vårdcentral</p> <p>En man som sökte vård och tid för covid-19 vaccination på den vårdcentral där han var listad förvägrades besökstid av oklar anledning.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01922</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>Läkaren skadade lilltån</p> <p>En kvinna bröt lilltån och när läkningen fortgått några veckor uppträdde oklara utslag runt frakturområdet. Hon åkte till närakut där en läkare först undersökte utslagen, men sedan också fattade tag om lilltån och kraftigt böjde den. Kvinnan fick väldigt ont och fick senare kontakta vården igen. Vid röntgenundersökning konstaterades en äldre fraktur och en färsk. Hon menar att läkaren orsakade den nya frakturen. Hon är arg eftersom hon kontaktade vården med oro för utslagen.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med patienten via e-post då inget telefonnummer lämnats. Ingen underskriven anmälan har kommit till förvaltningen och ärendet avslutas utan vidare handläggning.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01972</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Förolämpande bemötande</p> <p>En man blev otrevligt bemött när han ville boka besökstid vid en vårdcentral åt sin närstående. Enligt mannen fick han luren i örat och därefter sms från verksamhetschefen som han menar var förolämpande och hotfullt. Mannen menar att det är tydligt att den närstående inte är välkommen på vårdcentralen trots att han behöver regelbundna besök. Mannen menar att den närstående blev felbehandlad på vårdcentralen för en tid sedan och att den därefter är avigt inställd. Mannen vill klaga på det bemötande han fick.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse därefter inte inkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-02121</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Bestrider faktura</p> <p>En kvinna bestrider att hon ska betala för ett till videosamtal med läkare, eftersom hon redan har haft ett sådant och har avböjt och avbokat fortsatta videosamtal.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02237</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Bristfälligt bemötande från distriktssköterska</p> <p>En äldre kvinna med hörselnedsättning har ordinerats delning av medicin från hemsjukvården. Vid det första besöket öppnade inte kvinnan, anhängig tror att hon inte hörde signalen. Distriktssköterskan ifrågasatte om kvinnan verkligen var intresserad av hjälp från hemsjukvården.</p> <p>Åtgärd: Ärendet avslutas då patienten försämrats och inte orkar fullfölja sin anmälan.</p>

<p>E-post</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02784</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Synpunkter på hantering av vaccination mot covid-19</p> <p>Ärendet rör vaccination mot covid-19 vid en vårdcentral. Ombudet reagerade på att det var köbildning utanför vårdcentralen och väntetider trots bokning i förväg. Även inomhus var det trängsel.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>1177 -> Skrivelse</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01485</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Erbjuds ej ASIH</p> <p>En kvinna med demensdiagnos har under en längre tid haft kontakt med en vårdcentral. Anhöriga ifrågasätter varför kvinnan inte erbjuds avancerad sjukvård i hemmet. Vidare ifrågasätter anhöriga varför kvinnan inte har vaccinerats mot covid-19.</p> <p>Åtgärd: Då ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2008-04458</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Provtagningsmiljö upplevdes osäker ur smittoperspektiv</p> <p>En kvinna som tog prov för antikroppar upplevde att situationen var otrygg ur ett smittoperspektiv. Provtagningen skedde i ett litet rum där kvinnan satt med ryggen snett emot en annan patient som också tog prov, det var inte två meter mellan dem. Vårdpersonalen hade inte någon skyddsutrustning i form av visir och i rummet stod en fläkt som blåste omkring den varma luften mot patienterna. Kvinnan menar att hon gick till provtagningsinrättningen för att testa om hon haft covid-19, men lämnade platsen med en känsla av att hon utsatts för en risk att få det istället.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som tyckte att det var mycket tråkigt att patienten var missnöjd med besöket. Besöket skedde sommaren 2020 och vårdgivaren menade att den lärt sig mycket med tiden och gjort många anpassningar i lokalen för att smittsäkra sedan dess. Bland annat var det ett krav på att all personal hade munskydd och visir, det var smittsäkert avstånd mellan stolarna i väntrummet och vid flera arbetsstationer i samma rum fanns tillfälliga avskärningsväggar för att ingen kontakt skulle ske mellan personer. På mottagningen utförs endast antikroppstester och ingen sjuk får beträda lokalen vilket bland annat skyltas tydligt i entrén. Patientens synpunkter skulle delas på ett internt möte för att se om det fanns något ytterligare som kunde förbättras. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2009-05286</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Bristande hantering av sjukintyg och kommunikation</p> <p>En kvinna med besvär efter covid-19 besökte en vårdcentral flera gånger. Hon upplevde att hon inte fick den vård hon var i behov av och en av läkarna hade sagt att hon inte skulle få sin sjukskrivning godkänd av försäkringskassan. Läkaren hade bara kopierat ett läkarintyg och skickat det. Läkaren sade att det är så man gör.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren beklagade det inträffade och skulle ha ett samtal med berörd läkare. Vidare förklarade vårdgivaren att patienten var inbokad på ett akut besök vilket inte ger utrymme för att kunna gå igenom flera saker. Patienten borde erbjudas ett återbesök med längre besökstid för att kunna göra en mer omfattande bedömning. Vårdgivaren tackade för patientens återkoppling och kommer arbeta för att något liknande inte sker igen. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2010-05831</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p> <p>Kommunikation Information</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Brister i hantering av intyg</p> <p>Läkaren vid vårdcentralen sa att ett läkarutlåtande skulle kosta 2 000 kr. Senare uppgav läkaren att han inte skulle upprätta något intyg. Ändå skrev han ett intyg om förlängd sjukperiod och sa att om Försäkringskassan önskade fler uppgifter fick den vända sig till någon annan, att han själv hade gjort allt han kunnat.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det utgår timtaxa för personligt läkarutlåtande, däremot inte för läkarutlåtande för sjukersättning till Försäkringskassan. I svaret redogjordes för tidigare upprättade intyg, bland annat sjukintyg. Patienten tog del av yttrandet och ville ha ytterligare svar. Vårdgivaren hänvisade huvudsakligen till sitt första svar och framförde att den inte hade mer att tillägga. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2010-06050</p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Illabemött på ungdomsmottagning</p> <p>En kvinna besökte för flera år sedan en ungdomsmottagning, hon var då 17 år och det var hennes första besök hos en gynekolog. Hon uppger att specialistläkaren inte var det minsta inkännande eller empatisk, undersökningen upplevdes som ett övergrepp och detta påverkar fortfarande kvinnan.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten inte varit nöjd med besöket på mottagningen. Ett besök på mottagningen ska genomföras med respekt för varje person så att besökaren känner sig trygg, vilket patienten inte har gjort och det tar vårdgivaren på allvar. Det är viktigt att vara lyhörd i varje situation som uppstår i en undersökningssituation. Ärendet kommer att, oidentifierat, tas vidare till ledning och arbetsplatsträffar. De arbetar även förebyggande med att skapa trygghet i samband med gynekologisk undersökning i samråd med skolor. De ska även vara noggranna i informationen då en person genomgår sin första undersökning. De tackar patienten för synpunkterna. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06490</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p>	<p>Blev omedd att återkomma följande dag trots att akutmottagningen var fortsatt öppen</p> <p>Patienten hade tidigare lidit av njurbäckeninflammation, och fruktade att han på nytt drabbats av sådan. På inrådan av 1177 vårdguiden anlände han till närakutmottagning femtio minuter innan denna mottagning skulle stänga. Av personal blev han omedd att återkomma följande dag.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att den dag som patienten anlände till mottagningen var denna mottagning inte tungt belastad och skulle sålunda ha tagit emot patienten. (De dagar då mottagningen är tungt belastad blir den tvungen att avvisa patienter även innan klockslaget som mottagningen ska stänga vid). Enligt svaret begick personal vid mottagningen misstag då patienten anlände, då personalen avvisade patienten. Händelsen ska diskuteras med berörd personal. Patienten tog del av svaret, diskuterade det med förvaltningen. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06806</p> <p>Kommunikation Delaktig</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Dåligt bemötande och nekad remiss</p> <p>En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en vårdcentral. Läkaren har misstrott vad kvinnan sagt och nekat att remittera henne till en specialistmottagning. När kvinnan till slut lyckades få en remiss visade det sig att vården var tvungen att operera bort en knöl. Läkaren på vårdcentralen hade gjort en felbedömning.</p> <p>Åtgärd: I det inhämtade yttrandet från mottagningen beklagar verksamhetschefen samt läkaren det inträffade. Alla patienter har rätt till ett bra bemötande och professionellt omhändertagande, läkare bör kunna hantera en situation på rimligt sätt om patienten önskar ta upp flera ärenden under sitt läkarbesök. Verksamheten skriver vidare att de kommer arbeta hårdare med att förbättra bemötandet. Gällande journalrättelse kommer det att ändras enligt önskemål. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2011-06867</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Ifrågasätter undersökning på närakut</p> <p>En kvinna sökte vård på en närakut med andningssvårigheter. Efter att ha träffat en läkare skickades kvinnan hem med en luftvägsvidgande medicin. Kvinnan försämrades därefter och sökte vård på en akutmottagning där man konstaterade att hon har drabbats av lungemboli.</p> <p>Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar det inträffade och beskriver att lungemboli borde ha övervägts aktivt under besöket vilket inte skedde. En fördjupad utredning kommer att genomföras internt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-06880</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande kommunikation kring bland annat intyg</p> <p>En ung kvinna upplevde problem kring kommunikation och information från läkare vid en vårdcentral i samband med hastigt insjuknande. Kvinnan utreddes delvis på vårdcentralen men behövde också uppsöka sjukhusvård och var inlagd vid ett akutsjukhus. Hon har önskat mer hjälp av vårdcentralen, med remittering till specialist och sjukskrivningar och har blivit lovad kontakt med läkare rörande detta, kontakterna har dock uteblivit eller varit försenade och kvinnan har själv fått höra av sig. Hon menar att bristen på information och kontakt skapar en stor oro.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som granskat journalen och talat med berörd läkare. Läkaren hade blivit försenad med att förlänga sjukskrivning och återkoppla till patienten enligt patientens önskemål. Läkaren hade dock gjort sitt yttersta för att återkoppla i god tid samt förlängt sjukskrivningar två, tre dagar retroaktivt. Vårdgivaren hade som förbättringsmål att återkoppling ska ske snabbare till patienterna, i det här fallet var återkopplingen försenad på grund av att det var svårt att få tag på en konsulterande bukspecialist. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet bland annat framfört att hon när hon bytte vårdcentral fick tid hos specialist inom en vecka, vilket hon väntade på i tre månader vid den berörda vårdcentralen. Synpunkterna delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2011-07057</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Nekad röntgenundersökning vid buksmärt</p> <p>En man uppsökte närakut på grund av kraftig smärta på vänster sida av buken. På närakuten togs blodprover och urinprov men han nekades röntgenundersökning, enligt mannen informerades han om att det var för dyrt. Eftersom värdena var utan anmärkning fick han åka hem, dock med fortsatt smärta.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att patienten gjort två besök vid närakuten på grund av långvarig buksmärt. Vid det första besöket på kvällen undersöktes patienten och läkaren kom överens med honom om att han skulle återkomma dagen därpå, för att ta del av provsvar och få information om vidare utredning med eventuell skiktröntgen vid avvikande prover om det behövdes. Vid det andra besöket informerades patienten om normala prover och att det inte fanns indikation för akut röntgen. Läkaren rekommenderade uppföljning via vårdcentral, dit akutmarkerad remiss skickades. Troligen hade det blivit ett missförstånd så att patienten vid sitt andra besök förväntade sig en röntgenundersökning. Återkoppling skulle ske till berörd personal. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07154</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Vårdcentral gav felaktig diagnos till barn</p> <p>Ett barn hade klåda på kroppen och sökte vård på vårdcentral. Läkaren bedömde det som allergi och behandlade mot detta. Behandlingen hjälpte inte och ny behandling gavs efter flera veckor. Då besvären kvarstod sökte ombudet med barnet på nytt och en remiss skrevs till hudspecialist men läkaren glömde att skicka remissen vilket ytterligare fördröjde vården för barnet. Hudläkaren ställde därefter den diagnos som ombudet misstänkt från början. Barnet har fortfarande kvarstående hudbesvär.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att familjen är missnöjd med de bedömningar som gjorts av vårdcentralen. De två olika läkare som barnet träffat har gjort samma bedömning och de följer de riktlinjer som finns kring hudutslag i primärvården och också givit adekvat behandling. Vid sista besöket då behandlingarna som givits inte hade hjälp har en remiss till specialist skickats samma dag som besöket. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177 Primärvård V2012-07199</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Saknar journalanteckning</p> <p>En kvinna saknar en journalanteckning från ett besök på en vårdcentral.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07358</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Dåligt bemötande</p> <p>En kvinna ringde till 1177 Vårdguiden, där en sjuksköterska bedömde att hon behöver uppsöka vårdcentralen. Patienten kände sig illa bemött av läkaren som hon träffade, eftersom han ansåg att denna inte ska belasta vården då hon verkar vara för frisk.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Överläkaren beklagar att patienten har känt sig ifrågasatt och är tacksam för synpunkterna som bidrar till att förbättra verksamheten. Dessa kommer att återkopplas till berörd läkare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2012-07487</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig</p>	<p>Bristande bedömning rörande barn</p> <p>En kvinna hade synpunkter på bristande bedömning och hantering från en vårdcentral sida när hennes son skadat armen. Pojken fick av en sjuksköterska rådet att åka hem och vila, hans mamma stod dock på sig och tyckte att skadan behövde undersökas, de hänvisades då till en närakutmottagning. Röntgenundersökningen visade att pojken hade en spricka och behövde gipsas. Mamman ifrågasätter att sjuksköterskan sagt att pojken skulle åka hem. När kvinnan kontaktat chefen på vårdcentralen har hon inte blivit lyssnad till.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som förklarade att pojken enligt journalanteckning från sjuksköterskebesöket hänvisades till närakut för bedömning och inte till hemmet. Enligt hänvisningsstödet ska frakturmisstanke till vårdnivån närakut som har det uppdraget i Region Stockholm. När mamman ringde verksamhetschefen satt denna upptagen i möte, chefen hade snabbt förklarat att hon inte kunde ta samtalet just då utan bad mamman att återkomma, vilket aldrig skedde. Chefen bad om ursäkt om det upplevdes som dåligt bemötande. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2101-00002</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Oförskämmd fråga</p> <p>Patienten besökte närakutmottagning. Enligt patienten var läkaren hänfull, bland annat ska läkaren ha sagt "Är du en riktig man?". Patienten upplevde bemötandet från läkarens sida som djupt kränkande.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren inte mindes mötet så som patienten beskrivit det. Läkaren har inte menat något illa. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00063</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Brister i bemötande samt kostnad för läkemedel</p> <p>En kvinna gick till sin vårdcentral då hon var orkeslös och tappade hår. Prover togs och vårdgivaren skulle höra av sig då provsvar kom. Då ingen hörde av sig och då provsvar fanns att läsa i journalen på 1177 kontaktade kvinnan sin vårdcentral och fick prata med en läkare som skrev recept. En injektion skulle ges och hon fick hämta ut detta på apoteket till en hög kostnad. Vid besök för injektionen gavs bara halva dosen och den andra skulle ges efter ett antal månader. Vid nästa besök på vårdcentralen fanns inte denna dos kvar.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar situationen med patienten då de har försökt att påskynda behandlingen för att underlätta för patienten. En redogörelse görs för det inträffade, den information som gavs till patienten samt att patienten vid nästkommande besök inte accepterade den information som gavs av personalen. Vårdgivaren beskriver att de under covid-19 pandemin lagt stor vikt på restriktionerna inom mottagningen för både patienter och personal för att minska spridningen av smitta och ha den bästa patientsäkerhet de kan. De har dragit tillbaka behandlingar som inte ingår i den akuta situationen av patienter vilket innebär att vissa läkemedel (exempelvis järn) inte erhålls inom vårdcentralen då de inte har haft en enda patient som har haft behov av detta sedan pandemins början. Vårdgivaren har gått igenom händelsen med personalen för att förbättra och förebygga framtida missförstånd. Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00261</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Personal saknade skyddsutrustning,</p> <p>Patienten riktade synpunkter mot vårdcentral. Personalen, både vid receptionen och övrig vårdpersonal saknade munskydd och annan skyddsutrustning, trots pågående pandemi, covid-19.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att denne följer gällande säkerhetsföreskrifter. Att personal då den befinner sig på säkert avstånd från andra människor kan vara utan munskydd och visir. Ärendet har ändå föranlett arbetsgruppen att tillsammans se en instruktionsfilm om hur munskydd ska sättas på och av på ett korrekt sätt. Då patienten efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2101-00437</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>Fraktur på underarm upptäcktes inte</p> <p>En kvinna föll och fick en underarmsfraktur. Hon genomgick röntgenundersökning och gipsning på en närakut. Gipset skavde och hon gipsades om, hon remitterades vidare till en ortopedmottagning där det uppmärksammades att läkningen inte påbörjats och gipset hade klämt för hårt. Kvinnan måste nu genomgå en operation, men kommer inte att bli helt återställd.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att en felaktig bedömning inneburit olägenheter för patienten. Vid hennes återbesök på närakuten bedömdes smärtan komma från frakturområdet och inte pga gipsningen, detta var sannolikt inte en korrekt bedömning. Detta föranledde fördröjning av korrekt omhändertagandet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177 Primärvård V2101-00603</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation Delaktig</p>	<p>Nekad sjukintyg och ifrågasätter bedömning</p> <p>En man drabbades av en infektion som behandlades med antibiotika. Han blev trött och matt av detta och sjukskrevs. Han drabbades därefter av besvär i kroppen med brännande känsla, torrhet, symptom i halsen och hosta men har upplevt problem att få sjukintyg från sin vårdcentral rörande detta. Hans läkare har informerat honom om att man inte kan vara sjukskriven så mycket och att hon skriver ut läkemedel. Mannen ifrågasätter läkarens bedömning som gör att han är utan inkomst.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som informerade om att läkare vid utfärdande av sjukintyg ska intyga att patienten har en sjukdom av en sådan art och grad att patienten inte kan utföra sina arbetsuppgifter. Det förekommer att läkare och patient gör olika bedömningar av detta, men läkaren har en skyldighet att stå för sin bedömning. Vårdgivaren redogjorde för läkarbedömningar som gjorts av patienten. Den menade vidare att läkarens avsikt vid en telefonkontakt var att försöka få honom att förstå att man inte kan förvänta sig sjukskrivning av lindriga besvär som inte nedsätter arbetsförmågan. Vårdgivaren beklagade att läkaren då tycks ha formulerat sig på ett sätt som uppfattats som mindre empatiskt, läkaren skulle i fortsättningen tänka på hur hon uttrycker sig. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2102-00627</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Opassande frågor</p> <p>Patienten hade kontakt med läkare vid vårdcentral med anledning av sina problem i magen. Läkaren ställde vid upprepade tillfällen frågor om problemen kunde ha uppstått i samband med sexuell aktivitet och därvid ställde läkaren även frågor om patienten skulle låta sig genomgå test avseende HIV.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beklagades att patienten upplevt bemötandet som negativt. Läkaren uppgav att det var angeläget för honom som läkare att få en tydlig bild av patientens hälsotillstånd. Patienten tog del av svaret och uttryckte missnöje med svaret. Patienten ansåg att läkarlegitimationer som upprättats utomlands ska lämplighetsprövas i Sverige. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2102-00656</p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Bristande kommunikation med hörselskadad person</p> <p>En hörselskadad kvinna valde att via funktionen "beställ tid" på e-tjänster 1177.se, efterfråga en besökstid på vårdcentralen, då hon på grund av sin funktionsnedsättning inte har möjlighet att tala i telefon. Till svar från vårdcentralen fick hon ett otydligt meddelande med flertalet felstavningar att de skulle kontakta henne. När så inte skett på 3½ vecka, skrev kvinnan igen i e-tjänsterna på 1177.se att hon ville ha en besökstid. Då fick hon till svar att hon kunde ringa mottagningen. Kvinnan anser det fullständigt oacceptabelt att mottagningen inte har kunskap om hur de ska hantera hörselskadade personer.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2102-00739</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat Resultat</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p>	<p>Total muskelbristning uppmärksammades inte</p> <p>En kvinna föll och skadade baksidan av låret allvarligt. Efter en period tog hon kontakt med närakut och blev där undersökt mycket summariskt och snabbt, ingen diagnos ställdes. Vid ultraljudsundersökning vid ett senare tillfälle kunde man konstatera att hon troligtvis fått en total muskelbristning på baksidan av låret och efter så lång tid var det inte möjligt att operera skadan.</p> <p>Åtgärd: Svaret från vårdgivaren bestod av journaldokumentationen från patientens besök på mottagningen. Där framgick att hon skadat sig några veckor tidigare och då fanns ingen möjlighet till operation av muskelbristningen. Kvinnan fick råd om avlastning och rekommenderades att börja rehabilitering hos fysioterapeut så småningom. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177 Primärvård V2102-00779</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Läkaren avbröt besök</p> <p>En kvinna gick till husläkaren för uppföljning av nytt läkemedel. Efter ett tag sade läkaren att han inte orkade lyssna på henne längre, han ville att hon skulle gå.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten inte var nöjd med besöket, patientansvarige läkaren är informerad om anmälan. Granskning har gjorts av journaldokumentationen, besöket tog lång tid och en mängd olika frågor hanterades. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177 Primärvård V2102-00792</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling</p>	<p>Felaktig behandling av lillfingerskada</p> <p>En kvinna fick problem med sitt ena lillfinger som svullnat upp och inte gick att röra korrekt. Husläkaren gav lugnande besked, men fingret blev inte bättre. Hon återkom till ny husläkare som hänvisade till handkirurg. Fingret gipsades ett flertal gånger, men där kvarstår en felställning, eventuellt kommer en operation att krävas.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades händelseförloppet, patientansvarig läkare konstaterade att en röntgenundersökning borde genomförts i det initiala skedet. Att så inte gjordes beklagas och ärendet har lyfts i arbetsgruppen för ett gemensamt lärande i personalgruppen. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2102-00857</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande undersökning, nekad röntgen</p> <p>En kvinna med stora ryggbesvär, och små barn att ta hand om, upplever inte att hon får den hjälp hon behöver. Hon har bland annat nekats röntgenundersökning. Kvinnan hade förväntat sig mer av vårdcentralens läkare.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2102-00898</p> <p>Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande</p>	<p>Läkare nekade utfärda intyg för smittbärappenning</p> <p>En man har kontaktat en läkare på en vårdcentral för att få ett intyg för smittbärappenning. Enligt mannen har läkaren vägrat att utfärda intyget och hänvisat till att hen inte känner till försäkringskassans regler. Mannen ifrågasätter läkarens kunskaper gällande intyg och anser att läkaren har brister i sitt patientbemötande.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagar vårdgivaren det inträffade och de svårigheter det medfört för patienten. Vidare beklagas att läkaren inte varit uppdaterad kring ansvaret gällande intyg för smittbärappenning och de rekommendationer som försäkringskassan gått ut med. Vårdgivaren har i ett möte med personalen påmint om reglerna för intyg för att förhindra att en liknande situation upprepas. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00968</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Felaktigheter i intyg och brister kring kommunikation om vården</p> <p>En kvinna som varit på många läkarbesök vid sin vårdcentral hade synpunkter på intyg, kommunikation och behandling. Hon menar att innehållet i journalen varken stämmer med det hon sagt eller vad som skrivits i intyg. Hon har synpunkter på diagnoser i intygen och menar också att det exempelvis står i journalen att hon har hjärtklappning, trots att läkaren aldrig har lyssnat på hennes hjärta. I intygen står det ingenting om mage eller tarmar vilket är hennes huvudproblem. Vidare har hon frågor kring provsvar som är avvikande men som läkaren inte tar på allvar. Hon undrar vad som kommer att ske efter att hon fått diagnos, men har inte fått något svar på det. Hon har önskat bli remitterad till specialist. Kvinnan har bytt läkare på vårdcentralen vilket bemöttes på ett ifrågasättande sätt av den nye läkaren.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som gjorde en sammanfattning av situationen och den läkare som patienten träffat under flera år redogjorde för kontakter med patienten och åtgärder som utförts. Hans slutsats var att patienten haft kontakt vid flera tillfällen, de flesta besök hade varit för läkarintyg då patienten inte kunnat arbeta på grund av trötthet och brist på energi. Läkaren hade bedömt det som stress- och ångestproblem. Han hade försökt göra sitt bästa för att hjälpa henne men hon hade inte varit nöjd och han såg ingen anledning till att fortsätta som behandlande läkare om hon inte var det. Vid det senaste besöket hade patienten varit upprörd och pratat med honom på ett sätt som han inte kan acceptera. Han menade att patienten då självklart måste få en andra chans och träffa en kollega till honom. Läkaren hade bokat in en tid för att gå igenom anteckningar och försöka justera dem så att det stämde med vad som var aktuellt och eventuellt ge patienten fler förklaringar till dessa. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket översänds till vårdgivaren för kännedom. Hon menar bland annat att det bemötande hon fått från vårdcentralen inte är okej och att det har kostat henne onödigt lidande, men också påverkat ekonomiskt i och med sjukskrivningar som kanske hade kunnat minskas om läkaren hade lyssnat ordentligt. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-00975</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Valfrihet, fritt vårdsökande</p>	<p>Omlistad utan vetskap under covidvård</p> <p>En man som insjuknade i covid-19 vårdades på IVA vid ett akutsjukhus under ungefär en månad. Därefter fick han rehabilitering under en månads tid. Mannen menar att han under vårdtiden blivit listad på en viss vårdcentral, och att han därmed förlorat sin listning på den vårdcentral han tillhört i åtta år. Han menar att omlistningen skett utan att han varit medveten om det. Han vill tillhöra sin vanliga vårdcentral där läkaren känner honom, men det är kö till denna.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från den vårdgivare där patienten listats under sjukdomstiden. Vårdgivaren menade att det var mycket tråkigt att vissa patienter listat om sig till den utan att det var deras egentliga önskemål. Listningen går via mobilt bank-id, det är alltså personligt och endast patienten kan lista sig eller lista om sig. Vårdgivaren redogjorde för vilka steg som behöver tas för detta och menade att den enda förklaringen den kunde komma på var att patienten själv, någon gång, loggat in sig på den digitala tjänst som vårdgivaren erbjuder och endast klickat på de gröna knapparna och signerat med bank-id utan att läsa vad som står i texterna. Det patienten nu behövde göra var att avlista sig genom att fylla i en blankett och skicka till Region Stockholm. Patienten kunde därefter gå in på 1177 och lista tillbaka sig till sin tidigare vårdcentral, han skulle då komma förbi kön på denna. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01032</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Nekad akut besök på vårdcentral</p> <p>En man föll i skidspåret och skadade revben och bröstorg. Dagen efter tog han kontakt med vårdcentralen och önskade komma på ett akut besök. Han nekades detta och hänvisades till akutmottagning.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att det just denna dag inte var möjligt att boka en akut tid till vårdcentralen, detta med anledning av sjukdom och frånvaro. Verksamhetschefen tog kontakt med patienten i telefon för att förklara situationen. Att sjuksköterskan inte haft ett respektfullt bemötande i telefon ska återkopplas till henne. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01129</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Fraktur i hälen missades</p> <p>En kvinna föll i en trappa och skadade foten. Efter ett besök på närakuten fick hon lugnande besked, bland annat fick hon rekommendation att belasta foten. Många månader senare har hon fått ny information om att en fraktur i hälbenet inte hade läkt som det skulle, nu ska foten avlastas i en pjäxa.</p> <p>Åtgärd: I svar från vården beklagades att frakturen i foten inte uppmärksammades vid skadetillfället. Röntgenläkare från annan mottagning granskade bilderna och lämnade information om att ingen fraktur fanns, detta har återkopplats till dem. Patienten vill informera om att hon inte fick någon information om att vända sig tillbaka till vården vid utebliven förbättring. Denna information lämnas till vården i avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2102-01288</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Får inte influensavaccin på grund av allergi</p> <p>En man har kontaktat en vårdcentral för att få vaccin mot säsongsinfluensa. Mannen blev meddelad att de inte kan ge honom vaccinet på grund av hans lindriga äggallergi. Mannen ifrågasätter detta och har fått vända sig till annan vårdcentral där de kunnat ge honom 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>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01308</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>Sår och svullnad lades om, fraktur missades</p> <p>En kvinna fick efter röntgenundersökning lugnande besked vid fotskada och gick under en period till vårdcentralen för omläggning av sår och behandling av svullnad. Efter några veckor menade kvinnan att en knöl uppstått och vid närmare undersökning konstaterades en fraktur som inte initialt uppmärksammades.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att frakturen inte uppmärksammades omgående, utan efter att patienten belastat foten. Detta förklaras av att frakturläget är ovanligt och eftersom patienten kunde belasta foten misstänktes ingen allvarlig skada. Patienten är mycket nöjd med det utförliga svaret, men vill förtydliga att den antibiotikabehandling som gavs henne hade god effekt, i yttrandet står motsatsen.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01394</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Felaktig gipsning</p> <p>En pappa föll med sin dotter i famnen och klämde hennes ben. Vid undersökning på närakut konstaterades en fraktur och benet gipsades. Vid senare kontakt med annan akutmottagning visade det sig att fel ben gipsades och pappan är både förvånad och arg.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades händelsen djupt. En vårdskadeutredning har inletts och händelsen har återförts till arbetsgruppen. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-01443</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Svårt att boka provtagning</p> <p>En man är besviken över de begränsade möjligheterna att beställa provtagning vid misstänkt covid-19-infektion. Han menar att nedladdning av en app begränsar valmöjligheterna.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med patienten via e-post då inget telefonnummer angetts i anmälan, information har lämnats om hur provtagning kan ske när det uppstår problem med digital bokning. Då patienten inte återkopplat till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>

<p>1177 Primärvård V2103-01458</p> <p>Tillgänglighet Telefontillgänglighet</p>	<p>Svårt att få kontakt med vårdcentralen</p> <p>En man har synpunkter på att det är svårt att få kontakt med en vårdcentral för att få testa sig för covid-19. Vidare har mannen också synpunkter på hur vaccineringen av covid-19 sköts i Sverige.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det inte finns några uppgifter i varken journal- eller telefonsystem att mannen försökt kontakta vårdcentralen, men att det inte finns anledning att tvivla på att så är fallet. Verksamhetschefen beklagar att patienten inte kunnat nå vårdcentralen som önskat och att de har ett ständigt pågående arbete för att ha en god tillgänglighet via telefon, 1177 och deras vårdapplikation. Vidare beskrivs att vårdcentralen, precis som övriga samhället varit hårt drabbat av sjukdom på grund av pandemin vilket har bidragit till svårigheter att uppfylla den önskade tillgängligheten. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2103-01638</p> <p>Vård och behandling Behandling</p> <p>Resultat Resultat</p>	<p>En spiral hamnade utanför livmodern</p> <p>En kvinna fick en spiral insatt som hamnade utanför livmodern. Hon fick smärta och fick göra en operation för att ta bort spiralen.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver patientens besök på mottagningen och orsak till att patienten skulle pröva med en hormonspiral. Insättningen gjordes enligt vårdgivarens rutiner. Patienten återkom efter en vecka med smärta i buken och hänvisades då till en annan mottagning där spiralen hittades utanför livmodern och fick opereras bort. Vårdgivaren beklagar att de misslyckades med att sätta in spiralen på rätt plats och det lidande det fört med sig. En av 1000 spiraler som sätts in hamnar tyvärr fel. En incidensrapport är gjord och mottagningen har sett över sin rutin vid spiralinsättning. En noggrannare information ska ges till patienterna om att detta kan hända och speciellt om patienten ammar vilket kan innebära en något större risk. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som enligt överenskommelse ska bifogas avslutsskrivelsen till vården för kännedom</p>
<p>1177 Primärvård V2103-01686</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Långsamt utfärdande av recept</p> <p>En man ringde sin läkare för att få ett recept förnyat. Han fick då veta att han borde höra av sig minst fjorton dagar innan medicinen tog slut eftersom det kunde dröja innan receptet skulle finnas på apoteket. Mannen ifrågasatte om det var rimligt av sjukvården att kräva av patienter att ha så lång framförhållning.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2103-01960</p> <p>Tillgänglighet Telefontillgänglighet</p> <p>Administrativ hantering Intyg</p>	<p>Blir inte kontaktad för ändring i intyg</p> <p>En man har kontaktat vårdcentralen för att rätta till ett fel som skrivits i ett intyg. Mannen uppger att han väntat i flera veckor på att bli kontaktad av läkaren för att få felet åtgärdat men har inte hört något från läkaren.</p> <p>Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Primärvård V2103-02045</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Felaktiga journaluppgifter</p> <p>En läkare vid en akutmottagning skrev en journalanteckning i fel patients journal.</p> <p>Åtgärd: Patienten har varit i kontakt med akutmottagningen som har tagit bort anteckningen. Önskar att ärendet registreras för kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-02072</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Synpunkter på "Alltid öppet"</p> <p>En man har synpunkter på tjänsten "Alltid öppet". Mannen anser att den är svåränvänd och otillgänglig och att detta är diskriminerande mot äldre och sjuka personer som har svårt att använda sig av tjänsten eller inte äger en smartphone. Vidare anser mannen att tjänsten bör gå att ladda ner på dator och bör informeras om på ett bredare sätt och inte främst via dagstidningar.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2103-02134</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Allergisk mot ingrediens i vaccin</p> <p>En kvinna uppger att hon är allergisk mot ett visst ämne som finns i covid-19 vaccinet av en tillverkare. Kvinnan undrar hur hon ska undvika att få vaccinet av denna tillverkare. Kvinnan ifrågasätter att det inte finns tydligare information om hur personer som är allergiska mot ämnen i vaccinet ska gå tillväga.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02180</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Läkemedelsbehandling och bemötande</p> <p>En man har varit patient vid en vårdcentral och fått beroendeframkallande läkemedel utskrivet av samma läkare. Efter att denne läkare slutat vid mottagningen bedömde en ny läkare att medicinen ej skulle förskrivas. Patienten ställer sig frågande till att han fått läkemedlet under flera år och att nedtrappningen ej har gjorts långsamt samt att läkaren ej bokat in en uppföljningstid. Han mår mycket dåligt och anser att läkarens beslut förmedlades på ett otrevligt sätt.</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>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02181</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Kostnad för förskrivet recept</p> <p>Patient som fick förnyat recept, fick ett sms att han skulle betala tvåhundra kronor för detta. Vid besök till vårdcentralen fick han informationen att nya regler har tillkommit angående receptförnyelse.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02187</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Husläkaren glömde sända remiss till kurator</p> <p>En kvinna var hos husläkaren och utlovades remiss till kurator på vårdcentralen. Efter några månader kontaktade kvinnan själv vårdcentralen då hon ännu inte blivit kallad. Då uppdagades att remissen glömts bort. Ny remiss skrevs och hon ska bli kallad skyndsamt.</p> <p>Åtgärd: Patienten är nöjd med att hennes ärende sänds till vården för information och sedan avslutas utan att yttrande begärs.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02224</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Bristande kommunikation och hjälp angående coronatestning</p> <p>En kvinna ringde sin vårdcentral för att få råd och hjälp med provtagning för covid-19. Eftersom patienten ansåg att det blev misslyckat samtal och hon inte fick hjälp kontaktade hon verksamhetschefen, denna ville dock inte lyssna på henne utan menade att patienten ringer för ofta. Patienten fick inte framföra sitt ärende och menar att hon fick luren i örat. Chefen har därefter inte återkommit och patienten har inte hittat någon lösning på sina problem kring covid-19-testningen. Hon har heller inte sett någon dokumentation i journalen från chefen om att dessa telefonsamtal ägt rum.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och önskar att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2104-02226</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Dröjsmål av svar på positivt covid-19 test</p> <p>Ombud med synpunkter på vårdcentral som inte tog kontakt och bekräftade svarsresultatet på dotterns covid-19 test, som visade positivt. Båda föräldrarna har vistats på sina arbetsplatser och har nu insjuknat. Ombudet uppger att hade de fått svaret hade de isolerat sig och inte riskerat att sprida smittan vidare.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02241</p> <p>Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Otrevligt bemötande av sjuksköterskor</p> <p>Patient som uppger att hon blev otrevligt bemött av sur sjuksköterska, när hon ringde för att boka läkartid. Väl på plats visade det sig att besöket inte alls hade blivit inbokat, ej heller fanns någon journalanteckning om tidsbokning. Då ny tid behövdes sätts upp, blev en annan sjuksköterska sur över att patienten inte kunde ta den tiden, på grund av att hon arbetade den dagen och inte kunde komma ifrån.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02300</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Svårighet att få ut sömnmedicin</p> <p>Patient som uppger att en viss sömnmedicin hon tar, har slutat tillverkats. Läkaren verkar inte ha uppfattat detta och apoteket kan inte hjälpa till med ett annat märke, patienten undrar vad hon ska ta sig till.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02315</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Får inget provsvar</p> <p>En kvinna har testat sig för covid-19 på en mobil provtagningsstation. Kvinnan har synpunkter på att hon inte fått något svar och att hon inte kunnat se att testet registrerats någonstans.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02320</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Nekas vaccindos mot covid-19</p> <p>Patienten ställde frågan om en vårdgivare kunde vägra att erbjuda vaccin mot covid-19. Patienten hade fått sin första vaccindos av en annan vårdgivare. När hon kontaktade en vårdgivare i annan ort inom Region Stockholm vägrade denna mottagning att erbjuda henne denna andra dosen. Patienten frågar om det finns ett lagligt stöd för mottagningen att neka henne den andra dosen.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen gav informationen att vårdcentralerna ska vara behjälpliga i vaccineringen av befolkningen mot covid-19. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02338</p> <p>Kommunikation Information Övrigt</p>	<p>Bristande information om vaccin mot covid-19 för patient med allergi</p> <p>En man har synpunkter på att han inte får någon information om när och var allergisäker vaccination kan genomföras. Mannen tillhör riskgrupp och har en läkemedelsallergi.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02366</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Problem vid blodtrycksmätning</p> <p>Överviktig patient som hade fått tid för 24h blodtrycksmätning, på plats fanns det ingen mätare som passade hennes arm. Kvinnan önskar se att det finns gott om armband i olika storlekar så ingen ska behöva uppleva den skam som hon gjorde.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2104-02373</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Intyg</p>	<p>Synpunkter på intyg och planering</p> <p>Patient som begärde ett läkarintyg avseende genomgången covid-19, för att kunna delta på sin brors begravning. Information lämnas att det endast är privata aktörer som utfärdar dessa, för 1500 kr. Mannen har även synpunkter på den urdåliga planeringen gällande att kunna utföra ett covid-19 test.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02380</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Upplever sig ignorerad av vårdcentral</p> <p>Ombud som upplever att vårdcentralen inte tar hennes svärmors besvär och depression på allvar. Ombudet uppger även att vårdpersonalen inte läser den digitala informationen som hon lämnat gällande hennes svärmor, som är av vikt. Ombudet skriver vidare att familjen snart ger upp och söker privat vård.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02422</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Ifrågasätter bedömning från vårdcentral</p> <p>En kvinna kontaktade en vårdcentral när hennes dotter hade hög feber. Kvinnan fick rådet att avvakta hemma och att vårdcentralen inte kunde hjälpa. Kvinnan ifrågasätter detta.</p> <p>Åtgärd: Patientens synpunkter skickas till vårdgivaren för dennes kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02466</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Olämpligt uttalande av barnsjuksköterska</p> <p>Ombud med synpunkter på bemötandet vid en 4-årskontroll av hennes dotter. Enligt kvinnan hade sjuksköterskan sagt, att vikten hade ökat och att barnet bör äta bättre så att hon inte blir retad på förskolan för sin vikt. Vid läkarbesöket informerades kvinnan om att barnet följer kurvan och allt såg jättefint ut.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02469</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Fick ingen behandling och kände sig inte sedd på vårdcentral</p> <p>Patient som besökte vårdcentralen för sina kroppsliga besvär i form av smärta i huvud, ben och runt bröstet. Kvinnan var tidigare på sjukhus där de konstaterades efter ryggmärksprov att det inte var orsakat av virus. Patienten upplevde att läkaren på vårdcentralen inte lyssnade på henne och tog inte heller hennes gråt på allvar, erbjöd patienten ångestdämpande och sjukskrivning endast.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02500</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Oförskämd personal på vårdcentral</p> <p>Patient som fick tid för vaccination, dos nr 2, mot covid-19 via sms. Blev sedan uppringd av oförskämd personal, enligt kvinnan, från vårdcentralen som meddelande att hon inte kunde ta spruta nr 2 hos dem, då patienten redan tagit den två dagar tidigare på annat ställe.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02503</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Ingen journalföring på gynekologisk mottagning</p> <p>Patient som uppger att en gynekolog inte för journal. Vid påtalandet om detta svarade personalen, enligt kvinnan, att läkaren nog inte hade hunnit. För patienten är det viktigt då detta är ett led i andra undersökningar, där hon ska träffa en smärtläkare. Patienten uppger även att personalen i receptionen inte hade kunskap i hur systemet fungerar, så att patienterna kan se sin journal på nätet.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02510</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Biverkningar efter covid-19 vaccination</p> <p>Patient med synpunkter på biverkningarna han fått efter vaccination mot covid-19. Mannen uppger att han mädde illa, ont i lår och smalben och svårigheter att sitta, ligga och stå upp.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02525</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>En remiss försvann</p> <p>Patient med synpunkter på den vårdcentral han besökte. Vid läkarbesöket skrevs en remiss, under tiden då patienten var i rummet, men nu är den borta enligt mannen. Patienten uppger vidare att det står felaktigheter i hans journal och därför misstänker han bedrägeri inom vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02528</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Tacksam patient</p> <p>Patient som är tacksam över att vårdcentralen ringde och erbjöd en vaccinationstid avseende covid-19, innan hon ens vågat hoppats på det. Dessutom uppger kvinnan att hon kunde boka tid på olika sätt.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs ###. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten/Ombudet har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02568</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Nonchalant läkare</p> <p>Patient som upplevde läkaren som nonchalant vid besök på mottagningen. När mannen sedan läser sin journal på nätet ser han att en diagnos är satt, vilket gjorde honom mycket upprörd eftersom läkaren inte utförde någon undersökning.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02627</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Missnöjd med vårdcentral</p> <p>Patient med synpunkter på en husläkarmottagning som har bytt ägare. Uppger att patienter blir nonchalant bemötta, uppföljningssamtal blir avbokade samt svårigheter att förnya recept.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs ###. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten/Ombudet har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02663</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Missad information från gynekolog</p> <p>Kvinna som bokat tid på en gynekologisk mottagning för att sätta in en p-stav. Dock fick hon ingen information om att bedövningsmedel skulle inhandlas och sättas på två timmar innan besöket. Ingreppet gjorde fruktansvärt ont och patienten uppger att hon gråtit sedan dess.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Primärvård</p> <p>V2104-02670</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Inkompetens på vårdcentral</p> <p>Patient som fick sin första vaccinationsdos mot covid-19, enligt rekommendation ska den andra sprutan tas efter nio veckor. Kvinnan blev sedan uppringd av vårdcentralen för att få en ny tid för nästa, dock hade sköterskan fel gällande vilken sort av vaccin kvinnan fått tidigare. Patienten vill framföra att det råder brist på kompetens och organisation på vårdcentralen.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2104-02701</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Fick ej remiss över telefon</p> <p>Patient som var i kontakt med vårdcentral, då hon behövde remiss. Dock gick det inte att ordna över telefon utan kvinnan behövde göra ett fysiskt besök. Patienten anser inte att detta var okej, då det endast tog 90 sekunder att skriva denna. Kvinnan uppger även att i väntrummet var det mycket folk, någonting att tänka på i dessa tider.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02703</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Nedlåtande bemött av läkare</p> <p>Patient med synpunkter på nedlåtande och orättvist bemötande av läkare på vårdcentral. Mannen hade för två år sedan tackat nej till vården som vårdcentralen då erbjöd, provade istället en metod inom kinesisk medicin. Enligt patienten hade läkaren uttryckt "Om du inte tar emot vår vård får du skylla dig själv". Den erbjudna vården gällde ADD-utredning och mannen upplevde att han inte alls blev lyssnad till under besöket.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02719</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande information om tidsintervall för vaccin mot covid-19</p> <p>En kvinna har blivit vaccinerad med sin första dos mot covid-19 på en vårdcentral. Hon ska vid vaccinationstillfället blivit meddelad att nästa dos ges nio veckor senare, men då hon kommer att vara bortrest under en längre period kommer hon inte ha möjlighet att ta nästa dos vid den tidpunkten. Kvinnan har synpunkter på att vårdcentralen inte gett denna information i förväg och att hon därför inte kunnat göra rätt bedömning om när hon skulle ta 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>1177 Primärvård V2104-02723</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Illa bemött av läkare</p> <p>Patient som upplevde dåligt bemötande under läkarbesök. Kvinnan uppger att läkaren inte lyssnade till henne, utan härledde alla hennes problem till vikten, fick sedan ställa sig förnedrad på vägen. Patienten mådde väldigt dåligt efter besöket och uppmanar att alla ska behandlas lika och inte bli dömd så fort man kliver in genom en dörr.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02732</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Kände sig inte välkomnad på vårdcentral</p> <p>Patient som under påbörjad penicillinbehandling upplevde feber av och till, rekommenderades att besöka närakuten. En sköterska tog tempen utanför mottagningen, patienten känner sig besviken att han inte välkomnades in på mottagningen då han inte uppvisade några symptom på covid-19.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02845</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ingen behandling för hyperhidros</p> <p>Patient som uppger att hon stått i kö i 1,5 år för att få vård för sin hyperhidros, men varken fått erbjudande om alternativ vård eller någon information var hon kan vända sig.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p>1177 Primärvård V2104-02895</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Otrevligt bemött av husläkare</p> <p>Ombud med synpunkter på det bemötande han mottog över telefon vid kontakt med vårdcentral. Ombudet avsåg boka tid åt sin flickvän som är EU medborgare och har EU kort, men svaret från husläkaren var att vård får sökas någonstans då endast tid finns till hennes egna patienter uppger ombudet. Mannen ringde upp mottagningen två gånger till, men fick luren i örat. Ombudet känner sig dåligt bemött och även diskriminerad.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Primärvård V2104-02902</p> <p>Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Ingen hjälp vid svår huvudvärk</p> <p>Patient som upplever att hon inte får rätt behandling av sin läkare, avseende den huvudvärk hon lidit av i nio år. Enligt kvinnan erbjuder läkaren bara ett läkemedel som hon mår väldigt dåligt av, inga andra alternativ finns.</p> <p>Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>