Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-09-11 Patientnämnden Ärendeförteckning

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02640	Sari Kokkonen Nassef	Får ingen remittering till specialistläkare En kvinna har stora besvär med cirkulation, smärtor och känselbortfall i sina ben. Kvinnan har flera gånger begärt att få bli remitterad till specialistläkare, men hennes läkare på vårdcentralen vill inte remittera kvinnan någonstans. Man har från vårdcentralen bara gett kvinnan overksamma läkemedel mot sina besvär.
Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschefen som beskrev att kvinnan vid två tillfällen föregående år remitterats till specialistläkare som inte kunde finna några neurologiska orsaker till kvinnans besvär. Kvinnan bedömdes ha överkänslighet i huden och fick läkemedel utskrivet mot detta, tyvärr dock utan effekt. Kvinnan fick också kontakt med en fysioterapeut. Verksamhetschefen bedömde att en ny remittering inte skulle medföra någon skillnad i bedömningen eftersom kvinnans besvär inte förändrats, de utlåtanden som inkommit var tillfredsställande. Kvinnan tog del av yttrandena och skickade genmäle och beskrev att hon anser sig ha blivit felaktigt bemött. Hon har heller inte blivit tagen på allvar, hon vill bara få hjälp mot smärtorna i benen. Kvinnan informerades om att hon kan skriva en egenremiss till en specialistmottagning för att se om hon kan bli hjälpt. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel Långvarig smärta		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02666	Anna Arengård	Fördröjning av allergiutredning En man hade besvär av pollenallergi och olika åtgärder för detta sattes in. Mannen upplevde ovilja från vårdcentralens sida att gå vidare med remiss för specifik behandling inom specialistsjukvården. Motivering till detta var att behandlingen inte är ekonomiskt försvarbar förrän han provat all annan behandling inom primärvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att enligt riktlinjerna skrivs remiss vid avsevärda allergiska besvär, astma eller anafylaktiska chocker. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Telefon -> Skrivelse	Otrevligt bemötande från sjuksköterska
Primärvård V1905-02715 Moses Hadi Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	En man framför att en receptionist vid en vårdcentral alltid är otrevlig mot personer med andra etniska bakgrund när man ringer. Receptionisten gör medicinska bedömningar i telefon om vilka som ska få boka besökstid. Receptionisten hälsar aldrig. Mannen har också pratat med ansvarig chef. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som anser att det var mycket tråkigt att patienten uppgett att han blivit dåligt bemött i telefon. Mottagningen arbetar ständigt med att ge patienterna bra service där bemötandet naturligtvis var en mycket viktig del. Sjuksköterskans uppgift är också att göra medicinska bedömningar som patienten ska komma till vårdcentralen eller åka in akut. All kritik som kommer in från patienterna tas upp i samtal med berörd personal och avvikelse tas upp på gemensam träff månadsvis. Man har tackat patienten för den givna informationen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse		Kränkande bemötande av läkare på vårdcentralen
Primärvård		En man hade bokat en läkartid på vårdcentralen. Dagen innan fick han ett textmeddelande om att läkaren inte kunde vara där och ombads förnya sin tid. Mannen fick en tid några dagar senare men när han anmälde sig hos receptionisten sa hon att det inte fanns någon tid bokad i mannens namn. Receptionisten var dock mycket vänlig och ordnade en akuttid senare samma dag. När det var dags för mannen att få träffa läkaren var denna mycket aggressiv och ifrågasättande över att han fick en akuttid. Läkaren frågade om mannen höll på att dö. Läkaren var otrevlig och anspelade på mannens etnicitet och sa: "Ni är så jävla jobbiga." Mannen beskrev att det bara var ett tjafsande fram och tillbaka under hela besöket och att han var tvungen att motivera varför han var där. Mannen har funktionshinder och har beviljats en kontaktperson som hjälper honom med olika kontakter. Kontaktpersonen hade skrivit ett textmeddelande i mannens telefon om vilka problem han skulle ta upp med läkaren. Läkaren blev då arg och slog telefonen ur händerna på mannen och skrek på honom att han uppförde sig idiotiskt. Detta gjorde att mannen blev rädd för läkaren och började gråta. När han sedan började gå ut mot dörren greppade läkaren fast honom och sa att så där kan du inte gå ut. Mannen fick kontakt med ansvariga för vårdcentralen som uppmuntrade mannen att kontakta patientnämndens förvaltning.
V1905-02722	Sari Kokkonen Nassef	
Kommunikation		
Bemötande		
Vårdansvar och organisation		Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och den ansvariga läkaren. Verksamhetschefen beklagade allt obehag som mannen upplevt i kontakten med vårdcentralen. Den ansvariga läkaren beklagade att mannen uppfattat besöket så som beskrivits. Mannen hade fått en akuttid inbokad för att få läkarutlåtande för bedömning av arbetsförmåga till försäkringskassan. Ingen officiell begäran från försäkringskassan förelåg. Läkaren hade aldrig träffat mannen tidigare och i journalen fanns inte tillräckligt med information för bedömning av aktuell arbetsförmåga, varvid läkaren föreslog remittering till arbetsterapeut och fysioterapeut för bedömning avseende vilka arbeten mannen skulle kunna utföra. Enligt läkaren hade mannen då börjat skrika åt läkaren och uppträda hotfullt. Läkaren sa då lugnt och respektfullt till mannen att om han inte lugnade ned sig var hon tvungen att kalla på ordningsvakterna. Mannen satte sig då ned och började gråta. Läkaren förnekade att hon vidrört mannens telefon eller haft synpunkter på hans härkomst, hudfärg, språk eller religion. Avslutningsvis ville läkaren förmedla att hon uppträtt respektfullt mot mannen och försökt hjälpa honom på bästa sätt. Hon kunde inte dock hjälpa honom som han velat eftersom detta krävde flera besök och bedömningar av olika specialiteter. Mannen tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Resursbrist, inställd åtgärd		
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Bevakning:		
Diskriminering övrigt		

Telefon -> Skrivelse		Svårigheter att få lämna prover
Primärvård		En kvinna framför synpunkter på de långa väntetiderna till provtagning på en vårdcentral. Vid flera tillfällen har laboratoriet stängt utan att alla patienter getts möjlighet att lämna prov. Hon är också missnöjd med att personal från vårdcentralen ringde en enda gång för att meddela att hennes besökstid till läkare var avbokad. Hon svarade inte och fick inte informationen utan kom till vårdcentralen på utsatt tid. Hon blev besviken eftersom hon väntat så länge på besökstiden. Åtgärd: Ärendet avslutas utan vidare handläggning då laboratoriet drivs av annan vårdgivare.
V1905-02735	Christina Hegefjärd	
Tillgänglighet		
Väntetider i vården		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02751 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Listad på vårdcentral mot sin vilja En kvinna var listad sen flera år tillbaka på en vårdcentral. Då vaccinet för influensa var slut på mottagningen hänvisades kvinnan till en annan vårdcentral för vaccination. När hon därefter skulle uppsöka sin ordinarie vårdcentral blev hon hänvisad till den andra vårdcentralen, då hon nu var listad där. Kvinnan har inte blivit informerad om att hon omlistats. Nu kan hon inte lista sig tillbaka till ordinarie vårdcentral då det är fullt. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen bifogades den underskrivna listningsblanketten, det innebar att anmälaren valde att byta vårdcentral. Men anmälaren framförde att hon endast sökt den nya vårdcentralen för vaccination, inget annat och att hon gav receptionisten den informationen. Hon har nu tvingats vänta 6 månader i kö för att få komma tillbaks till sin gamla vårdcentral. Överenskommer att lämna information om detta i avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därefter.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02757 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Mycket lång väntan på att bli listad En kvinna ställde sig i kö för att lista sig på en vårdcentral. Hon fick information om att det skulle ta ett år. När hon kontaktade vårdcentralen skulle hon snart bli listad. När ett år gått var kön återigen orimligt lång. Anmälaren har inte fått svar på varför trots att hon försökt att prata med vårdcentralen. Hon känner sig inte trygg på den vårdcentral hon idag är listad på. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beskriver det listnings- och kösystem som tillämpas inom primärvården i regionen och är datoriserat och helautomatiserat. Företräde får helt olistade grupper som nyfödda och nyinflyttade vilket är ett sjukvårdspolitiskt beslut. Det har tillföljd att väntelistan fortlöpande uppdateras. Tillföljd av detta klagomål har vårdcentralen tagit beslut att inte längre lämna ut information om väntelistan. Anmälaren uppmanas att överväga möjligheten att göra ett nytt val och lista sig på en vårdcentral som hon känner förtroende för. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02779 Tua Myhrman Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos Bevakning: Psykiatrisk diagnos - brister i somatisk vård	Journalanteckning skapar problem i kontakter med vården En kvinna besökte en läkare vid en vårdcentral på grund av smärta i ryggen, höften och axlar. Vid besöket ställdes diagnosen ångest, vilket kvinnan menar är felaktigt och ifrågasätter då den ställdes utan några utredande verktyg. Kvinnan menar dock att det inte är den felaktiga diagnosen som gett henne problem efteråt utan läkarens journalanteckning. Kvinnan menar att den osanna bilden som tecknas av henne gett henne problem i vidare kontakt med vården. Kvinnan tror att läkaren saknar kunskap och har fördomar om psykisk ohälsa. Kvinnan har en psykiatrisk diagnos och menar att en människa som lider av psykisk ohälsa kan få somatiska problem. Kvinnans fysiska problem blev sedermera diagnosticerade och även åtgärdade med exempelvis operation. Kvinnan vill att anteckningen från läkarbesöket ska strykas. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02798 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nonchalant och otrevligt bemötande från husläkare En äldre man med svårigheter att andas besökte sin husläkare akut. Han blev ifrågasatt trots att han hade svårt att andas och diagnosen blev endast hosta. När han ifrågasatte medicinen blev läkaren irriterad. Några dagar senare tvingades mannen till akutsjukhus med lunginflammation och blev inlagd några dagar. Han ifrågasätter husläkarens kompetens och empati. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02843 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i utredning, kommunikation och bemötande En kvinna uppger stora brister med vården och bemötandet på sin vårdcentral. Kvinnan har haft en hel del besvär med stor viktnedgång. Kvinnan upplever att hon inte får någon konkret utredning för sina besvär, att hon alltid blir otrevligt bemött, att personal lägger på luren. Kvinnan har också genomgått en undersökning som hon inte fått svar på ännu. Hon har också synpunkter på personalens språkförbistring samt bristfällig information. Åtgärd: Anmälaren har saknat telefonnummer och förvaltningens e-postmeddelande till anmälaren har återkommit på grund av fel på adressen. Förvaltningen har därför skrivit brev till anmälaren som trots flera kontaktförsök inte hört av sig. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02857 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning En kvinna framför att läkaren vid vårdcentralen har vägrat remittera henne för undersökning och blodprovstagning. Hon nekas också lista sig hos specifika läkare vid vårdcentralen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren har gått på regelbundna kontroller vid vårdcentralen, kontrollerat blod- och järnvärden, att anmälaren framfört önskemål om tätare kontroller än vad läkarna har ansett vara medicinskt motiverat, vidare framgick att den läkare som anmälaren önskade lista sig hos ännu inte var klar med sina så kallade randningar (läkaren var ST-läkare) och därför var denne läkare ännu inte listningsbar. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02954 Mats Haapanen Administrativ hantering Intyg	Intyg upprättas inte Enligt anmälaren har läkaren vid vårdcentralen sedan en längre tid utlovat att upprätta intyg som underlag till arbetsförmedlingen, men läkaren har ännu inte upprättat utlovat intyg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Underskriven skrivelse har inte inkommit. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02976 Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Långvarig smärta	Minna Rimbe	Får inte hjälp med tarmproblem En kvinna hade svåra problem med hemorroider med smärta och svårt med tarmen. Hon hade försökt att få hjälp flera gånger men ingen behandling hade hjälpt ännu. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02992 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Biverkning av läkemedel/information har inte lämnats En kvinna får ett läkemedel utskrivet av läkare på en vårdcentral. Kort därefter får hon kraftiga diarréer som varar flera månader men när hon slutar ta medicinen upphör problemet. Läkaren har inte informerat henne om biverkningar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-03195 Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Ärendet delat, 2 nya	Anna Arengård	Lång väntetid till vård och behandling En man sökte sin vårdcentral med stark huvudvärk, illamående, högt blodtryck, domningar i ena handen samt en generell svaghet i kroppen. Mannen hänvisades till ett besök tre veckor senare alternativt att uppsöka en närakut. Mannen efterfrågade istället en telefontid med sin läkare, vilket inte var görligt. Mannen har synpunkter på den bristande tillgängligheten till vårdcentralen vid hans typ av besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1905-03201 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Tua Myhrman	Skadad av bristande katetersättning En äldre man med urinvägsbesvär uppsökte husläkarjour på rekommendation av 1177. Där bedömde man att mannen hade urinvägsinfektion och behövde få en urinvägskateter. En sköterska ursäktade sig med att hon inte var så van vid att sätta kateter och hon hade sedan svårigheter att utföra åtgärden. Efter en besvärlig insättning fick mannen åka hem. Mannen fick dock senare på dagen oerhört ont och trängningar och uppsökte akutsjukhus. Där togs katetern bort och en ny sattes med stor svårighet. Mannen har därefter undersökts av urolog som menar att de besvärliga, utdragna processerna med katetersättandet resulterat i att skador uppstått i urinblåsan som mannen kan få men av. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1906-03225 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/hus läkarjour

Pojke nekad vård vid en närakutmottagning

En man sökte en närakutmottagning med sin son. Mannen hade haft kontakt med 1177 och fått rådet att åka in direkt då det kan bli komplikationer om man väntar till dagen efter. Barnet hade leklera i örat. Mannen åkte till närakutmottagning med sonen och innan det blivit deras tur frågar en sjuksköterska vad de gör där. Mannen förklarar vad som hänt och att de fått rådet att åka in direkt. Sjuksköterskan säger då att de ska åka till en annan närakutmottagning då de inte har möjlighet att ta emot sonen. Mannen går då därifrån med sonen och ringer en annan närakutmottagning och sjuksköterskan han talar med säger att de inte kan ta emot dem och att de ska gå tillbaka till den närakutmottagning de varit på. Väl där igen får de besked att börja om igen och vänta på sin tur. Mannen anklagas sedan för att ha vari hotfull och sonen får ingen undersökning eller behandling. Dagen efter får sonen vård via vårdcentralen men då har det gått för lång tid och sonen behövde då opereras.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1906-03275 Anna Arengård

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kvinna dödförklarades felaktigt

En äldre kvinna, boendes på ett vård- och omsorgsboende, besökte sin vårdcentral. I receptionen fick hon veta, att enligt deras uppgifter från skatteverket, var inte kvinnan i livet. Kvinnan blev chockad. Läkaren ansluten till boendet hade felaktigt dödförklarat kvinnan. Inte nog med att kvinnan inte har någon giltig legitimation och inte får ut sin pension. Hon har inte fått någon hjälp med att återställa det inträffade. Läkaren vill inte göra en anmälan enligt Lex Maria och boendet har inte resurser eller kunskap att hjälpa kvinnan. Anhörig är upprörd över det inträffade och kritiserar läkaren för att det dels kunde inträffa, men även att hen tagit så nonchalant på situationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1906-03313 Moses Hadi

Tillgänglighet

Telefontillgänglighet

Bevakning:

Diskriminering övrigt

Kan inte komma i kontakt med vårdcentral utan mobiltelefon

En äldre kvinna har synpunkter på det faktum att hon som äldre inte kan bli uppringd av vårdcentral på sin fasta telefon. Enligt kvinnan behöver man ange ett mobilnummer för att kunna komma i kontakt med vårdcentralen. Kvinnan ifrågasätter hur detta är möjligt då hon och en del av äldre personer inte har någon mobiltelefon och därmed inte kan bli uppringda.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som kontaktat anmälaren och informerat henne om att hon skulle använda sig av äldrelinjen där hon inte behöver knappa in något personnummer eller telefonnummer utan vänta kvar så svarar personalen direkt. Man har ökat personal i telefon sedan några veckor tillbaka och fått bättre tillgänglighet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03336	Daniela Carlsson	Kvarglömda kanyler lämnades framme hos dement kvinna Dotter till dement kvinna med diabetes ringer för att berätta att kanyler för insulin lämnats framme enkelt tillgängliga för mamman trots att de ska vara inlåsta i medicinskåp. Detta medför risk för att mamman skulle få i sig för mycket insulin vilket är förenat med livsfara. Detta har även hänt en gång tidigare. Dottern framför även klagomål om bristande omvårdnad gällande bland annat att personal missat att ge mamman flera doser av antibiotika för urinvägsinfektion, samt inte hjälpt till att klä av henne i värmen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Omvårdnad Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03376	Moses Hadi	En äldre person med nedsatt hörsel fick faktura för en tidsbokning på en vårdcentral En kvinna undrade varför hon måste betala för läkarbesöket vid en vårdcentral. Då blev personalen otrevliga och bemötte henne respektlös. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att patientavgifter är skyltat vid entrén, receptionen och vid nummerlappsboxen samt att vårdcentralen inte beslutar över besökstaxan. Patienten ska bemötas med respekt och lyhördhet. Man har beklagat detta. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03379	Tua Myhrman	Nekades besök vid närakut En kvinna som hade mycket ont i halsen och inte kunde prata önskade tid hos sin vårdcentral, eftersom denna inte hade akuta läkartider den aktuella dagen hänvisade vårdcentralen till husläkarjour eller närakutmottagning. Kvinnan och hennes närstående uppsökte därför den ena närakutmottagningen som de informerats om, där fick de dock beskedet att kvinnan inte togs emot. Enligt receptionisten var halsont ingenting som närakuten hanterade, men personen kunde inte svara på vart de skulle vända sig istället. Den närstående ringde därför på plats till 1177 Vårdguiden som informerade om att närakuten var en instans som kunde ta emot henne. När detta återberättades av den närstående hämtade receptionisten en läkarchef vid mottagningen som också nekade kvinnan besök. Den närstående tycker att jargongen och bemötandet var otrevligt och stöddigt och ifrågasätter att patienter ska behöva åka runt till olika verksamheter för att få vård.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03404 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Daniela Carlsson	Missad diagnostik av allvarlig sjukdom En kvinna hade gjort lungröntgen vid flera tillfällen. Remisserna kom från vårdcentralen. Läkaren som hade följt upp röntgensvaren hade missat en väldigt allvarlig lungsjukdom. Kvinnan fick diagnosen för ett par år sedan och då hade läkaren på vårdcentralen sagt att hen missat att det stod i svaret att kvinnan hade denna diagnos. Kvinnan har nu fått den vård hon behöver och väntar på bedömning angående lungtransplantation. Kvinnan är väldigt ledsen och förtvivlad över att läkaren missat diagnosen vid upprepade tillfällen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där ansvarig läkare skrev redogjorde för händelseförloppet och beklagade det stora lidande som anmälaren och hennes närstående gått igenom. Läkaren skrev att hon gått igenom ärendet och såg att röntgensvaret inte uppmärksammades tillräckligt väl. Röntgensvaret hade av olika omständigheter missats/glömts/lagts undan. Anmälaren fick sedan göra en ny röntgen beställd av en annan läkare på vårdcentralen och en remiss till en lungmottagning skickades iväg. Svaret som sedan kom på röntgen av lungorna visade en allvarlig lungsjukdom vilket inte meddelades anmälaren. Läkaren beklagade detta. Läkaren skrev att anmälaren var den första patienten hen träffat med denna diagnos. Läkaren beklagade att anmälarens diagnos blev försenad och det lidande som det medfört. Läkaren skrev att hen redan nu och i fortsättningsvis kommer att vara mer uppmärksam på undersökningsresultat och vid dokumentation. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon var nöjd. Anmälaren har anmält ärendet till Löf. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03411 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Mats Haapanen	Fel diagnos Anmälaren tappade en kökskniv på foten och blev hänvisad till närakutmottagning. Läkaren bedömde att det uppstått en ytlig skada och sydde igen såret. Senare visade det sig att även två senor skurits av. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03413 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Minna Rimbe	Ständig värk efter operation En man genomgick en ryggoperation vid en specialistklinik. Efter operationen har han ständig värk i ryggen. Han kan inte sova om nätterna och har problem med rörligheten. Mannen har fått veta att detta inte går att göra något åt. Han ifrågasätter det och undrar om han kan få hjälp och ekonomisk ersättning. Han hade fått sömnmedicin som inte finns på apoteket. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03420 Mats Haapanen Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekad valfrihet Anmälaren var i behov av vård efter operation i halsen. Hon bodde avsides och kontaktade då närmaste vårdcentral för att undvika längre resa in till stan. Vårdcentralen krävde att hon var listad vid vårdcentralen för att erbjuda vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03422 Mats Haapanen Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Nekad valfrihet Anmälaren var i behov av vård efter operation i halsen. Hon bodde avsides och kontaktade då närmaste vårdcentral för att undvika längre resa in till stan. Vårdcentralen krävde att hon var listad vid vårdcentralen för att erbjuda vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03489 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Nekas remiss för utredning, otrevligt bemötande En ung kvinna har med en kontaktperson varit på vårdcentralen gällande en remiss till psykiatrisk vård för bland annat neuropsykiatrisk utredning. Läkarens bemötande var otrevligt och skrämmande då han skrek mot dem enligt anmälaren. Ingen remiss skulle skrivas då hänvisning gjordes till skolan. Den unga kvinnan hade slutat skolan. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att utredning genomförts vid skola och att skolhälsovården borde remittera anmälaren utifrån genomförd utredning. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03538 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: ME/Kroniskt trötthetssyndrom	Synpunkter på vårdansvar, hantering av intyg och bemötande En kvinna med långvarig smärta och därmed nedsatt arbetsförmåga har synpunkter på sin vårdcentral. Remisser har skickats vidare för olika undersökningar och ställningstagande. Hon fick vid sista remitteringen diagnosen kroniskt trötthetssyndrom, ME/CFS. När hon gick till sin vårdcentral fick hon inte den hjälp med sjukskrivning som läkaren tidigare talat om utan istället ett kyligt bemötande. Senare fick hon inte träffa sin ordinarie läkare, en annan läkare hänvisade tillbaka till mottagningen som ställt diagnosen istället för vidare handläggning. Anmälaren undrar varför läkaren inte kunde hjälpa henne som hon lovat och varför hon nonchalerades, hon känner sig mycket illa bemött, kränkt och ledsen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03601 Daniela Carlsson Vård och behandling Omvårdnad Bevakning: Läkemedel	Bristande rutiner gällande läkemedel En äldre kvinna med minnessvårigheter hade hemsjukvård för administrering av läkemedel. Vid flera tillfällen hade personalen missat att ge antibiotika för urinvägsinfektion. Kvinnan hade diabetes och nålarna till sprutorna lämnades framme med kasserade insulinsprutor. Personalen hade även missat att hon hade två plåster för Alzheimers på kroppen. Det gamla plåstret hade man inte tagit bort utan endast satt på ett nytt plåster. Påsar med kasserade läkemedel stod framme i rummet trots att kvinnan har ett kassaskåp för sina läkemedel. På grund av kvinnans minnessvårigheter är kassaskåpet för hennes egen säkerhet så att hon inte på eget bevåg tar mediciner felaktigt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03638 Daniela Carlsson Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Stora brister vid besök på närakut En kvinna med magsmärtor uppsökte en närakutsmottagning. Läkaren hon fick träffa hade varken namnskylt eller presenterade sig ordentligt, vilket skapade osäkerhet kring vem personen var. Det ska ha varit svårt att kommunicera och förstå varandra på grund av språkförbistring som resulterade i missförstånd, enligt anmälaren. Läkaren ska även ha glömt bort henne efter en provtagning och när hon kom till apoteket ska läkaren ha ordinerat fel läkemedel. I sin journal såg sedan kvinnan att det stod felaktiga uppgifter och hon misstänker att läkaren förväxlade henne med en annan patient. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03662 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Ingen behandling efter lång väntan En äldre man sökte en närakut med stark huvudvärk, illamående, högt blodtryck, domningar i ena handen samt en generell svaghet i kroppen. Först fick han vänta i tre timmar och därefter fick han bedömningen att han skulle vända sig till vårdcentralen. Han fick ingen smärtlindring. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03663 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntetid och nekad utredning En äldre man sökte en närakut med stark huvudvärk, illamående, högt blodtryck, domningar i ena handen samt en generell svaghet i kroppen. Efter många timmars väntan blev han hänvisad till sin vårdcentral. Mannen fick ingen utredning eller smärtstillande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03668 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Bristfällig behandling och uppföljning En kvinna har under en tid haft kontakt med vårdcentral på grund av dåligt allmäntillstånd. Hon saknar vårdinsatser. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03675 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Bristande bemötande av receptionist En kvinna som regelbundet besökte en vårdcentral fick ideligen ett otrevligt bemötande av receptionisten. Enligt kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen upprepar sig receptionisten kring information på ett klandervärt sätt och är otrevlig. Detta upplevs rasistiskt och bemötandet har gjort kvinnan ledsen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03695 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Utredning dröjer En äldre kvinna upplevde ett problem som besvärade henne mycket. Kvinnan, som haft samma läkemedelsbehandling i många år, misstänker att behandlingen behöver justeras och önskar att hennes värden undersöks av husläkaren. Vårdcentralen har dock varit kallsinnig till detta och hon har informerats om att det kan göras först om över en månad. Kvinnan är oerhört besviken och förstår inte varför husläkaren inte kan ordna med detta. Hon känner sig inte lyssnad till. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03699 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Cancer		Fördröjd utredning vid vårdcentral och fördröjd cancerdiagnos Bristfälliga undersökningar missade observation av cancer. Anmälaren hade under längre tid plågats av besvärlig hosta. Hon hade regelbunden kontakt med primärvården, men läkaren genomförde inga större undersökningar och därmed missade läkaren att diagnostisera cancer i lungan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03718 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel		Bristfällig smärtlindring efter muskelskada En man hade fått en större ruptur bakom skulderbladet och hade väldigt ont. Han fick ingen smärtlindring eller någon information om att köpa receptfria värktabletter. Han hade själv fått fråga efter undersöknings svaren eftersom inget svar kom genom vårdcentralen. Han hade sedan fått starkare smärttabletter utskriven och hade upplevt svårigheter att få nya recept ordnade inför semestern. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03724 Minna Rimbe Kommunikation Delaktig		Sjuksköterska fick kvinna att byta vårdcentral En kvinna fick hembesök av en sjuksköterska från en vårdcentral. Sjuksköterskan som kom hem till henne tjatade om att hon skulle byta vårdcentral. Kvinnan var inte intresserad av det då hon trivdes på sin gamla vårdcentral. Det slutade med att kvinnan blev omlistad och när hon försökte komma tillbaka till sin gamla vårdcentral visade det sig att det var lång kö. Kvinnan har även noterat att det står felaktigheter i journalen angående hennes hälsotillstånd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03761 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande		Otrevligt bemötande Anmälaren anser att hon blir otrevligt bemött vid vårdcentral, bland annat påstås att hon fått mycket medicinskt preparat utskrivet. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03780 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Brister i återkoppling och vård på vårdcentral En blind multisjuk kvinna har återkommande svårigheter att få kontakt med sin läkare på vårdcentralen. Hon får en telefontid men läkaren ringer inte upp som överenskommet. Hon beskriver även att remisser och remissvar blivit liggande på vårdcentralen utan att anmälaren fått information om svaret. Kvinnan beskriver att hon inte får vård och att det gör att hon blir sjukare. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Han har efter genomgång av anmälarens journal sett att anmälaren haft flertal telefonkontakter med läkare och sjuksköterskor. Flertalet remisser till specialister är skickade. Enligt verksamhetschefen brukar läkaren på vårdcentralen kontakta patienterna efter en till tre dagar då remissvar inkommit. Anmälaren har vid flera tillfällen erbjudits läkarbesök på mottagningen alternativt hembesök men anmälaren har vid samtliga tillfällen avböjt detta. Anmälaren har tagit del av yttrandet men anser att det inte stämmer att ordinarie läkare har tagit kontakt med anmälaren när remissvar inkommit samt att hon inte ringt upp på inbokad telefontid. Vikarierande läkare har däremot kontaktat anmälaren. Anmälaren vill också framföra att hon varit på ett läkarbesök på vårdcentralen innan remiss skrevs och att hon tidigare haft läkare på hembesök vid ett tillfälle. I överenskommelse med anmälaren kan ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03813 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Bristande stöd och utsatt läkemedel En kvinna har upplevt att hon inte fick det stöd hon behövde från en läkare vid en vårdcentral för några år sedan. Läkaren ska också ha satt ut ett läkemedel som hon hade använd under lång tid. Kvinnan försämrades kraftigt därefter och har varit inlagd inom psykiatrin. Hon anser att hon har blivit felbehandlad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03816 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Problem att få hjälpmedel av primärvården Anmälaren har ett barn som är i behov av hjälpmedel. Men vårdcentralen förmår inte se till att barnet får de hjälpmedel som det är i behov av. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03822	Mats Haapanen	Nekades vård Anmälaren nekades vård vid närakuten. Det var personalen vid kassan som nekade anmälaren vård, personalen hänvisade till resultat av undersökning med röntgen. Men anmälaren hade inte genomgått sådan undersökning.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03875	Minna Rimbe	Felaktigt provsvar En man hade tagit prover och enligt honom hade han fått svar att värdet var på normal nivå. Några veckor senare fick han veta att värdet hade varit högre och han behövde strålbehandling.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Cancer		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03936	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemötande och fördröjning av utredning En kvinna hade gjort sig illa i handleden. Hon hade problem med smärtor efter gipsning och hon fick söka hjälp på närakutmottagning flertal gånger. Hon behövde söka hjälp vid flera tillfällen. Kvinnan beskriver att hon fick otrevligt bemötande av receptionen med kommentarer om att hon hade redan fått hjälp en annan dag och hon blev ifrågasatt. En läkare hade kommit fram till henne och hennes som och höjt rösten att hon inte skulle få mer utredning trots att hon hade redan hänvisats till röntgenundersökning för att varför hon hade så ont under längre tid. Läkaren hade blivit väldigt arg och hennes bemötande var obehaglig.
Kommunikation Bemötande		
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03948 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades undersökning, hänvisades till annan vårdgivare Anmälaren nekades undersökning vid vårdcentral och hänvisades till annan vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03963 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Inga undersökningar trots ihållande hosta Vårdcentralen vidtog inga undersökningar trots anmälarens ihållande hosta. Läkaren gav bland annat rådet att dricka mera juice. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att undersökningen påvisade att anmälaren led av virusorsakad hosta, att anmälaren ordinerades hostmedicin, att anmälaren vid återbesök nekade vidare undersökning. Detta att anmälaren inte led av bakteriell infektion avgjorde att läkaren inte ordinerade antibiotika. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03986 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Ärendet delat, 2 nya Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Försenad diagnostisering av knäskada En kvinna fick en spark mot knäet. Hon hade väldigt ont och sökte sig till en närakutmottagning efter en tid. Där genomfördes en röntgenundersökning, men man kunde inte hitta någon speciell orsak till hennes smärta. Det enda som kunde förklara smärtan och att knäet vek sig titt som tätt var en åldersrelaterad ledsjukdom. Kvinnan sökte vård hos ett par andra vårdgivare också, tills hon till slut kom till en vårdgivare som genomförde en ultraljudsundersökning av knäet. Det konstaterades att flera lösa broskbitar fanns i knäskålen. Kvinnan har nu fått en operationstid för att avlägsna broskbitarna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03998 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren uppsökte vårdcentralen då han upptäckt röda prickar vid könsorganet. Läkaren missbedömde symptomen, uppgav att ingen behandling var nödvändig. Senare visade det sig att han led av allvarlig virus och var i behov av behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04031 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel	Biverkningar av läkemedel En kvinna fick av sin vårdcentral läkemedelsbehandling på grund av högt kolesterol. Hon drabbades dock av svåra biverkningar, smärta och kramper i ben och armar. När hon fick telefontid med läkaren ringde han inte upp. Kvinnan fick sedan träffa andra läkare vid vårdcentralen som bland annat informerade henne om att hon inte haft förhöjda värden, som misstänkte att smärtorna kom från ryggen och som skrev ut smärtlindrande medicin. Kvinnan menar att hon haft stora utgifter för bland annat läkarbesök och sjukresor och att läkaren på vårdcentralen skrev ut rena giftet utan att undersöka om hon tidigare fått biverkningar av läkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04040 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjning på uppföljning av infektion En kvinna hade infektion och behövde uppföljning. Hon hade hänvisats av akutsjukhuset till husläkarmottagningen. Återkoppling dröjde och kvinnan fick själv kontakta husläkarmottagningen och då hittades inte remissen. Vid provtagning av infektionsvärden var de höga. Några dagar senare blev hon uppringd och de bad henne komma omgående till mottagningen. Därifrån fick hon åka med ambulans till akutsjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04057 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Långvarig smärta	Otrevligt bemötande av läkare En kvinna remitterades av sin husläkare till röntgenundersökning på grund av ryggsmärtor. Efter undersökningen blev hon uppringd av läkaren som meddelade att det inte var något fel på ryggen, kvinnan ordinerades sjukgymnastik, vilket hon redan deltagit i utan förbättring. Kvinnan önskade remitteras till specialistmottagning och att få en annan typ av röntgenundersökning. Detta nekades dock av husläkaren i telefon två gånger, kvinnan fick istället smärtstillande läkemedel utskrivna. Vid ett telefonsamtal slängde han på telefonluren i örat på kvinnan. Kvinnan tycker inte att en läkare ska få uppföra sig som han gjorde mot henne. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04073 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felaktig dosförskrivning av läkemedel till litet barn Ett litet spädbarn smärta i öron och ordinerades antibiotika av läkare på husläkarjour. Modern tyckte att dosen verkade liten, men barnet fick antibiotika enligt ordination. Efter några dagar utan förbättring sökte sig kvinnan med barnet till en barnakutmottagning. Där sa man att det var så långa köer, men modern bad ändå personalen i receptionen dubbelkontrollera dosen. Enligt personalen i receptionen hade läkaren bekräftat dosen. Trots det blev barnet inte friskt och efter en vecka sökte sig modern tillbaka till vårdcentralen. Den läkaren som tog emot barnet denna gång bytte ut antibiotikan mot en annan, utan att genomföra komplett undersökning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04076 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Oklarheter med medicinsk bedömning och vård av man på äldreboende En man som var boende på äldreboende har läkarkontakt genom vårdcentralen. Anhöriga kände oro för att personalen inte verkade ha rutiner gällande vårdrutiner och dokumentation av blodtryck och medicinsk information för att kunna rapportera informationen vidare till läkaren i vårdcentralen. Det saknade vårdplan och återkoppling till anhöriga från patientens läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04099 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Inga undersökningar trots ihållande hosta Läkaren vid vårdcentralen vidtog inga undersökningar trots anmälarens ihållande hosta. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04103 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att komma fram på telefon En kvinna har under längre tid försökt att ringa en enheten för rehabilitering på telefon, dock utan att komma fram, trots flertal försök. Kvinnan har mötts av att linjen är överbelastad. När hon provat igen har det varit samma sak. Det har inte gått att lämna meddelande. Kvinnan har ibland låtit bli att boka tid, ibland har hon gått till mottagningen. Att det är överbelastningar på telefonen ibland kan hon förstå, in inte så ofta som det har varit. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04105 Sari Kokkonen Nassef Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande	Sekretessbrott och bristande bemötande vid vårdcentral En kvinna är inskriven vid en vårdcentral. När hon skulle boka tid för läkarbesök ställde en av sjuksköterskorna för många detaljerade frågor om orsaken till kvinnans läkarbesök. Kvinnan förklarade att det var till läkaren hon skulle berätta alla detaljerna. Då svarade sjuksköterskan att kvinnan var oförskämd. Kvinnan anser att det inte är sjuksköterskans uppgift att gå in på detaljer utan bara se till så att kvinnan får en läkartid. När kvinnan sedan träffade läkaren sa denna att hon träffat kvinnans psykiatriker eftersom de två var kompisar. Kvinnan har aldrig gett sitt samtycke till att läkaren på vårdcentralen och hennes psykiatriker ska diskutera henne och menar att de båda har begått ett sekretessbrott. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04109 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering	Läkaren begär provtagning men glömmer skriva remiss En äldre person har av sin läkare på vårdcentralen blivit ordinerad provtagning. När personen gått till laboratoriet fick han veta att det saknades remiss på beställd provtagning. Personen har då fått ringa tillbaka till läkaren som lovat skicka remissen, men återigen fanns ingen remiss på laboratoriet när han gick dit andra gången. Personen anser att läkaren har för mycket att göra och blir därför glömsk. Det är inte första gången läkaren glömt skicka remisser för provtagning, det har hänt både anmälaren tidigare och dennes bekanta. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04117 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristfällig undersökning och felaktig behandling resulterade i dödsfall En man med riskfaktorer såsom förhöjt blodtryck och diabetes hade ont i ena axeln och halsen. Dessutom var han andningspåverkad. Från akutmottagningen hänvisades han till närakuten eftersom man inte ansåg att det var något allvarligt. Mannen fick vänta fyra timmar på att få träffa en läkare som undersökte axeln och bedömde att mannen hade ett muskulärt problem med axeln. Mannen fick smärtlindrande och muskelavslappnande läkemedel och hänvisades till fysioterapi. Medicinen hjälpte inte och två dagar senare bestämdes att mannen skulle undersökas på nytt av en läkare på närakutmottagningen. En timme innan mannen skulle åka dit drabbades han av hjärtinfarkt och avled sedan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04127 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Skulle behöva lista om sig för att få akuttid En kvinna fick information om att hon var tvungen att lista om sig när hon sökte en akuttid på en husläkarmottagning. Kvinnan hade värk i ett öra och uppsökte drop-in-mottagningen på vårdcentralen. Receptionisten krävde dock att hon skulle lista sig för att få träffa läkare. Receptionisten menade att kvinnan varit där förut och nu måste lista sig. Kvinnan menade att hennes besvär var akut, hon ville få en akuttid på vårdcentralen utan motkrav. Kvinnan anser att vårdcentralen kräver listning av ekonomiska skäl. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04138 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Samtycke Vård och behandling Undersökning/bedömning	Femårig flicka utsattes för vaginal undersökning på vårdcentral utan moderns samtycke En femårig flicka togs till vårdcentralen utav en person som inte var hennes vårdnadshavare. Personen sa att hen misstänkte att flickan hade illaluktande flytningar. Läkaren på vårdcentralen sa till flickan att lägga sig i en gynekologisk undersökningsstol och genomförde en vaginal undersökning. Modern fick reda på detta efter ett par dagar och blev förfärad och upprörd över att hon som vårdnadshavare inte informerats om händelsen och gett sitt samtycke. Flickan beskriver att hon har ont i underlivet efter undersökningen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04142 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Sari Kokkonen Nassef	Får ingen hjälp på vårdcentralen En man har genomgått en fetmareducerande operation. Det har uppstått komplikationer efter operationen som mannen tycker att han inte får hjälp med. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1908-04262 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Christina Hegefjärd	Husläkaren utredde inte knäbesvär En kvinna blev sparkad på knät som svullnade upp och smärtade kraftigt. Träning hemma på cykel och hos sjukgymnast ledde inte till någon förbättring. Vid besök hos husläkaren fick kvinnan uppmaningen att fortsätta träna, åldersrelaterade besvär krävde regelbunden träning och envishet. Men kvinnan gick själv vidare med kontakt med ortoped, det visade sig senare att det fanns broskbitar och en skadad menisk och operation kommer att krävas för att hon ska bli återställd. Hon är besviken över att husläkaren inte gick vidare med att reda ut hennes besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** V1905-02656 Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Anna Arengård	Nekad vård och behandling En man nekades behandling för vaxpropp i örat. Vaxproppen uppstod plötsligt och då mannan hör bristfälligt påverkade det honom avsevärt. Han sökte sin vårdcentral som inte hade tid förrän fem dagar senare. Han kontaktade då en närakut och fick en besökstid. Väl där fick han inte träffa varken läkare eller sjuksköterska, utan hänvisning eller förklaring till varför. Mannen hade önskat en enkel åtgärd som spolning av örat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Primärvård** V1905-02664 Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Anna Arengård	Lång tid till åtgärd En man kontaktade sin vårdcentral efter att han plötsligt hade fått en vaxpropp i örat. Mannen fick en tid för spolning först fem dagar senare, vilket han anser är för lång tid att vänta för en akut, men ändå enkel åtgärd. Mannen hör dåligt sedan tidigare och proppen orsakade honom därför stora besvär. Mannen har talat med verksamhetschefen kring det inträffade, men upplever inte att han blivit väl bemött. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutat.

Telefon -> E-post **Primärvård** V1905-03074 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktigt uppmanad till listning En kvinna är listad på en vårdcentral och vill gå kvar på denna. Läkaren har skrivit remiss till en psykolog på annan vårdcentral. Denna psykolog talar samma språk som patienten vilket underlättar i kontakterna. Den nya vårdcentralen kräver dock att kvinnan listar sig där, vilket hon inte vill göra, dels för att det är av vikt för henne att behålla vårdkontakterna på första vårdcentralen, dels för att det inte finns något listningskrav. Åtgärd: Förvaltningen kontrollerade listningskravet med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, vilka kunde bekräfta att anmälaren inte behöver vara listad på den kompletterande vårdcentralen när hon redan är listad. Informerar anmälaren och vårdgivarna om detta. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** V1905-02593 Daniela Carlsson Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Bemötande	Anmälare får inte byta läkare på vårdcentral En äldre kvinna går regelbundet till sin vårdcentral och hon önskar byta läkare men har nekats detta. Hon upplever att hon fått ett dåligt bemötande och att det inte fungerar i relationen med läkaren. Hon har framfört till personalen på vårdcentralen att hon vill byta läkare och till chefen. Verksamhetschefen har varit otrevlig och sagt att det är bättre om hon är kvar hos sin läkare. Kvinnan ska försöka framföra att hon vill byta läkare ännu en gång innan hon går via förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02604 Daniela Carlsson Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång kö för att komma till vårdcentral En kvinna har stått i kö för att komma till en vårdcentral i ett års tid. När hon ställde sig i kön fick hon information om att det var ett års väntetid och nu är det listningsstopp. Kvinnan är väldigt besviken på detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information om att vårdcentralen hänvisar till hälso-och sjukvårdsförvaltningen. Ger information om List on på 1177.
Telefon **Primärvård** V1905-02606 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Intyg	Svårigheter att få intyg En kvinna väntar på besökstid hos specialistläkare, hon är remitterad från husläkaren. Det har uppstått ett behov av sjukskrivning och specialisten har ännu inte träffar henne och kan inte sjukskriva, husläkaren är inte heller villig. Hon undrar hur hon ska göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. E-postar information om regelverket.

Telefon **Primärvård** V1905-02608 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Siv Aronsson	Bollas till olika vårdgivare får ingen akut vård En man nekas akut undersökning på sin vårdcentral. Han har fått en tid om tre veckor och hänvisas till närakuten vid akuta besvär. När mannen uppsöker närakuten blir han hänvisad tillbaka till vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att kontakta 1177 för råd om vård. Han får kontaktuppgift till chef på vårdcentral.
Telefon **Primärvård** V1905-02617 Ekonomi Patientavgifter	Catarina Cassel Rydholm	Försenad till läkarbesök, fick faktura En anmälare har synpunkter på faktura trots att anmälaren inte fick komma in till läkarbesöket. Anmälaren var försenad 15 minuter vilket enligt läkaren var orsak till att anmälaren inte togs emot. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information om regelverket för uteblivet besök och försening där mer än halva besökstiden gått.
Telefon **Primärvård** V1905-02618 Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Theodor Ricklefs	Ej informerad om förändring av läkemedel En kvinna upptäckte då hon skulle hämta ut medicin från apotek att förskrivningen hade förändrats och hon nu skulle få en mindre dos av smärtstillande läkemedel. Kvinnan har träffat sin läkare innan detta men har inte diskuterat någon förändring av medicineringen. Blev därför mycket förvånad över detta och ifrågasätter att ett sådant beslut tas utan diskutera saken först. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02624 Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Minna Rimbe	Cancer missades En kvinna hade haft förhöjda värden på B12 vitamin vid provtagningar på husläkarmottagningen. Ingen utredning gjordes och vid senare tillfälle hade läkaren på akutsjukhuset informerat henne om att det förhöjda B12 värdet berodde på cancer som hade konstaterats. Cancern hade hunnit sprida sig till skelettet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1905-02625 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga angående vård och försäkringskassan En man som är sjukskriven kontaktar förvaltningen med en fråga. Han undrar om vårdcentralens läkare och handläggare på försäkringskassan får ha kontakt med varandra utan att han som patient informeras om det. Han tycker att det är kränkande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk.
Telefon **Primärvård** V1905-02629 Minna Rimbe Kommunikation Information	Frågor om avvikande provsvar En man hade fått provsvar för en vecka sedan och enligt läkaren var det inget att oroa sig för. Han kände sig orolig på grund av sina symtom och han gick in på sina vårdkontakter på vårdguiden/1177 där han kunde se sina provresultat. Han uppmärksammade själv i sin journal att provsvaren var betydligt över gränsvärden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har fått tid till mottagningen idag.
Telefon **Primärvård** V1905-02658 Tua Myhrman Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt boka tid som engelsktalande En engelsktalande kvinna hade svårt att boka tid på en vårdcentral. Trots att kvinnan valde knappvalet för engelska kunde den som bemannade telefonen inte tala engelska och inte boka in henne. Kvinnan har försökt boka tid flera gånger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02671 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering	Inbokad besökstid på stängd dag En kvinna har synpunkter på att vårdcentralen tog så lång tid på sig att höra av sig till henne efter att hon begärt en besökstid via 1177. När de sedan gav henne en besökstid var det på en dag så mottagningen hade stängt. Kvinnan upplever inte att de tar henne på allvar och tror att det har att göra med att hon har en neuropsykiatrisk diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren till verksamhetschefen för mottagningen för att framföra sina synpunkter.
Telefon **Primärvård** V1905-02675 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering	Strul med remiss En kvinna besökte en läkare på en vårdcentral och denna lovade skriva en remiss till en specialistläkare. Flera månader efter besöket har läkaren ännu inte skrivit någon remiss. Anmälaren har även påtalat detta för verksamhetschef, men inget händer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt föreslås kontakta verksamhetschef ännu en gång.

Telefon **Primärvård** V1905-02684 Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Mats Haapanen	Gick inte att boka tid Anmälaren försökte boka läkartid vid vårdcentral, men administrativa problem gör att det inte går att boka in sig Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02689 Administrativ hantering Brister i hantering	Siv Aronsson	Strul med remisser En kvinna har synpunkter på att en vårdcentral har strul med sin hantering av remisser. Hennes läkare har tagit tid på sig att skriva dessa och har dessutom skickat till fel vårdgivare vilket inneburit att kvinnan gått och väntat och inte fått information om att remiss returnerats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02711 Tillgänglighet Väntetider i vården	Catarina Cassel Rydholm	Mycket svårt att få tid till läkare och att nå vårdcentralen En kvinna upplever att det är mycket svårt att få tid till sin vårdcentral. Endast en gång i veckan går det att ringa för bokning och inga tider finns då många ringer. Detta har pågått länge enligt kvinnan. Hon anser att det är oacceptabelt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02720 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Svåra biverkningar av läkemedel En äldre kvinna fick ett läkemedel utskrivet från en läkare på vårdcentralen. Kvinnan fick svåra biverkningar och de har inte gått över helt trots att det gått flera veckor sedan hon slutade med medicinen. Kvinna oroar sig för att det kan bli bestående men. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1905-02726 Minna Rimbe Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Vård nekades på närakutmottagning En kvinna hade försökt att få hjälp på närakutmottagningen för att hon hade haft upprepade urinvägsinfektioner under ett års tid. Hon hade kommit överens med sin väninna att hon skulle finnas tillgänglig som stöd per telefon men detta accepterades inte av sjukvårdspersonalen. Stödet skulle vara för att hon har haft svårt att få rätt vård och för att bli lyssnad på. Hennes antibiotikabehandling var avslutad för några dagar sedan och hon kände en dunkande smärta i ryggen och nedre delen av magen och var orolig att infektionen hade börjat stiga uppåt. Hon fick inte komma till närakutmottagningen med förklaring att en urinodling hade tagits och man väntade på svar från odlingen Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1905-02728 Catharina Barreus Administrativ hantering	Journalfråga Kvinnan hade kontakt med primärvården, öron - näsa -hals mottagningen år 2003. Kvinnan vill nu ha ut journaler, men mottagningen har stängts ned. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02729 Catharina Barreus Administrativ hantering	Problem med läkarintyg Kvinna upplever problem med primärvården, då hon inte får läkarintyg som Försäkringskassan behöver. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02734 Amy Chau Vård och behandling Undersökning/bedömning	Svårt att få remiss till röntgen En man hade ont och domningar i vänsterarm och smärtstillande medel hjälpte inte. Han sökte vård på vårdcentral och önskade en remiss till röntgen men blev skickad till en ortoped i stället. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att remittering grundar på läkarens medicinska bedömning.

Telefon **Primärvård** V1905-02737 Christina Hegefjärd Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårigheter att nå vårdcentralen för att boka tid En man har försökt nå sin vårdcentral under två dagar, men det telefonnummer han brukar använda är tillfälligt ur funktion. Han undrar hur han ska göra. Åtgärd: Vid kontroll på vårdcentralens hemsida gavs information om att växeln tillfälligt är ur funktion och att kommunikation kan ske via 1177.se. Anmälaren får denna information.
Telefon **Primärvård** V1905-02740 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Långvarig smärta	Maken får ingen ordentlig utredning En kvinna kontaktar förvaltningen för sin makes räkning. Maken har svårigheter att gå på grund av smärtor och obalans. Dessa besvär har pågått i fyra år och förvärrats med tiden. På vårdcentralen har han skickats till några utredningar, men fortfarande har mannen inte fått någon diagnos. Hustrun är uppgiven för att hon känner att de båda isoleras i hemmet på grund av detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om vårdcentralens roll som samordnare av undersökningar, utredningar och remitteringar samt eventuella hjälpmedel.
Telefon **Primärvård** V1905-02742 Sari Kokkonen Nassef Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Fick betala felaktig patientavgift och bristande bemötande En man med medborgarskap i ett annat EU-land sökte hjälp på vårdcentralen. Trots att han uppvisade sitt EU-kort ville inte receptionisten låta honom betala den ordinarie patientavgiften utan begärde 1200 kronor. När mannen ifrågasatte kostnaden blev receptionisten otrevlig och körde ut honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen för vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1905-02752 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Felaktigt behandlad vid magsmärtor En ung kvinna hade kraftiga magbesvär och besökte sin husläkare flera gånger. När hon till slut åkte till akutmottagning konstaterades en kronisk tarmsjukdom som borde uppmärksammats i ett tidigare skede. Hon är besviken över husläkarens hantering av hennes besvär. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.

Telefon **Primärvård** V1905-02753 Vård och behandling Diagnos	Gisela Rosenquist	Ofullständig diagnos och behandling En man kontaktade sin vårdcentral då han upplevde kraftig värk i bröst och nacke. Sjuksköterskan hänvisade mannen till den inbokade tid som fanns med läkaren i nästkommande vecka och rekommenderade mannen att ta en Alvedon. Värken blev kraftigare och mannen fick hjälp av en bekant med att kontakta ambulans. Mannen hade drabbats av en kraftig hjärtinfarkt. Enligt läkaren på akutsjukhuset hade hjärtinfarkten mildrats om han fått vård snabbare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02754 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Sari Kokkonen Nassef	Läkare uttryckte sig kränkande mot funktionshindrad kvinna En läkare på vårdcentralen uttryckte sig kränkande mot en funktionshindrad kvinna. Kvinnan är rullstolsburen och blev kränkt över läkarens fråga. Läkaren bad inte om ursäkt trots att kvinnan började gråta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02759 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Catarina Cassel Rydholm	Nekad remiss till specialistläkare En äldre kvinna frågar om en läkare kan neka att skicka remiss till specialistläkare när patienten så önskar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att det är läkaren med sin medicinska kompetens som avgör vård och behandling samt eventuell vidare remittering.
Telefon **Primärvård** V1905-02777 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Långvarig smärta	Catarina Cassel Rydholm	Får inte fortsatt läkemedel utskrivet och ingen information om fortsatt behandlingsalternativ En kvinna med smärta i kroppen har av smärtklinik fått starka smärtlindrande läkemedel under många år. Läkaren på vårdcentralen motsatte sig fortsatt behandling med läkemedlet utan att informera om alternativ behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1905-02782 Anna Arengård Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Beröm till en vårdcentral En medelålders man vill framföra beröm till sin vårdcentral. Den är lätt att få kontakt med och läkaren ger bra information. Mannen har under lång tid känt sig väl omhändertagen och därmed trygg i kontakterna med vårdcentralen och vill av den anledningen framföra allmänna beröm. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02783 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Sexuella trakasserier	Hårdhänt behandling av sårskada i handen En ung kvinna skadade sin hand på arbetet och åkte till närakutmottagning. Där blev såret sytt och omlagt av en hårdhänt läkare som dessutom fällde sexistiska kommentarer. Kvinnan blev illa berörd efter besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02785 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Psykiatrisk diagnos - brister i somatisk vård Långvarig smärta	Bristande utredning En kvinna med smärtproblematik upplever att vården inte tar henne på allvar. Kvinnan är i behov av utredning för besvären men det händer ingenting. Kvinnan har en neuropsykiatrisk diagnos och är just nu utan arbete. Hon misstänker att det är skäl till att man inte satsar på henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02794 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Receptionisten var otrevlig och lade på luren En kvinna ringde en vårdcentral för att fråga varför hennes läkare inte ringt henne. Hon fick ett dåligt bemötande av en receptionisten på vårdcentralen som dessutom lade på luren i örat på henne. Kvinnan har kontaktat ansvarig chef som informerat att hen skulle prata med receptionisten. När kvinnan senare kontaktade vårdcentralen på nytt fick hon återigen dåligt bemötande av receptionisten som inte visste när läkaren skulle ringa kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1905-02801 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bemötande från sjuksköterskor/läkarkontinuiet saknas En person har synpunkter på bemötandet från de sjuksköterskor som svarar i en vårdcentrals telefon. De är otrevliga och vill inte vara behjälpliga. Det är också ofta byte av läkare vilket anmälaren anser medföra brister i kontinuitet och säkerhet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02811 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Långvarig smärta	Otillräcklig utredning av smärtor och missvisande journalföring En kvinna hade smärtor i övre delen av ryggen och i armarna och anser att hon har fått otillräcklig utredning av sina smärtor. Hon hade också uppmärksammat att journalföringen var missvisande om henne som person. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02819 Daniela Carlsson Kommunikation Delaktig	Kvinna kände sig inte hörd på av läkare på vårdcentral En kvinna hade under en längre tid haft besvär med hosta. Hon var på flera läkarbesök på sin vårdcentral men upplevde att de inte tog hennes besvär på allvar. Hon önskade uppföljning men fick inte någon. Hon kände sig inte lyssnad på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1905-02823 Minna Rimbe Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Medgivande till kontakt med anhörig och missvisande information i journalen En kvinna hade blivit väldigt ledsen när hennes mamma hade blivit inlagd på sjukhus. Hennes anhörig hade hört av sig till vårdcentralens psykolog som hade gjort bedömningar samt dokumentation i kvinnans journal utan att ha träffat henne eller pratat med henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1905-02828 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Tua Myhrman	Fråga om rättighet att komma åt avlidens journal En man som tagit sitt liv var patient vid en vårdcentral och fick läkemedel utskrivet av en läkare. Mannens syster önskar ta del av broderns journal för att få veta mer om vad som hänt, hon undrar över möjligheterna till detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk.
Telefon **Primärvård** V1905-02829 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Läkemedel En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har avslutat hans medicinering utan någon nedtrappning. Mannen har lidit på grund av detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02850 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Fick inte hjälp när han mådde dåligt En man som hade sökt hjälp för sitt mående hade framfört att han inte hade fått hjälp när han mådde som sämst och detta ledde till att han hade tagit överdos av tabletter. Detta framförs genom en bekant till mannen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02860 Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Daniela Carlsson	Pojke felbehandlades av läkare på närakutmottagning En liten pojke med down syndrom skadade armen. Mamman som kontaktat förvaltningen berättar att de åkte in till en närakutmottagning och röntgen gjordes på armen. Vid första besöket skickades pojken hem efter röntgen. De åkte in till närakutmottagningen igen sedan eftersom armen var svullen, hård och pojken hade väldigt ont. En ny röntgen gjordes och denna gång fick pojken en skena och skickades sedan hem igen. Mamman tyckte att något inte stämde och åkte med sonen till en specialistmottagning för kontroll och då visade det sig att armen var helt av och benet hade skjutits åt sidan. Pojken blev akut opererad på ett akutsjukhus dagen efter besöket på specialistmottagningen. Mamman tyckte det var hemskt att sonen fått gå med smärta och bruten arm i över en veckas tid. Enligt de läkare mamman träffat efter detta har sagt att man såg på första röntgenbilden att armen var av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1905-02882	Christina Hegefjärd	Fick inte recept enligt löfte En man har haft kontakt med husläkaren sedan länge, hans recept har inte blivit förnyade trots löfte.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02889	Christina Hegefjärd	Svårt att få besökstid hos husläkare, sjuksköterskan blev otrevlig En man och hans hustru har flera gånger försökt att boka tid till husläkare, men det är mycket svårt att få planerad besökstid. När mannen uttryckte besvikelse över det blev sjuksköterskan arg.
Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02905	Daniela Carlsson	Bristande kommunikation angående sekretess En mormor kontaktar förvaltningen eftersom hon önskar kontakt med sitt barnbarns läkare. Läkaren hade hänvisat till sekretessen då barnbarnet är vuxen. Mormodern ville gärna bidra och hjälpa sitt barnbarn men upplevde att hon stötte på patrull.
Kommunikation Information Dokumentation och sekretess		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om vad som gäller kring sekretess och tystnadsplikt.
Telefon **Primärvård** V1905-02923	Christina Hegefjärd	Avbokat tid utan att meddelande nådde patienten En man hade besökstid till husläkare, när han kom dit meddelade sjuksköterskan att tiden avbokats på telefon några dagar tidigare. Det visade sig att mannen fått ett telefonsamtal från dolt nummer som han inte besvarat. För att få en ny tid hade mannen stora besvär, sjuksköterskan på vårdcentralen var inte till någon hjälp.
Administrativ hantering Brister i hantering		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.

Telefon **Primärvård** V1905-02929 Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Daniela Carlsson	Blodprover togs inte vid akut sjukdom En man var på en vårdcentral och bad om att få en remiss för ultraljud på grund av ärftlig sjukdom. När han hade gjort undersökningen fick han besked om att han skulle lämna blodprover dagen efter på vårdcentralen. När han kom till vårdcentralen sade läkaren att han inte behövde lämna prover. Mannen blev orolig över detta då han fick besked från akutsjukhuset att hans hälsotillstånd var allvarligt. Det saknas även journalanteckningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02933 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Får inte hjälp med ögondroppar En äldre kvinna har ordinerats ögondroppar och ögonsalva av ögonläkare, hennes dotter har varit på besök under några veckor och hjälpt henne. Nu ska dottern åka hem och mamman behöver hjälp med medicineringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktar vårdcentralen, mamman är redan inskriven i hemsjukvården och kommer att få hjälp med ögondroppar när dottern åker hem.
Telefon **Primärvård** V1905-02936 Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Kvinna känner sig inte hörd av läkaren på vårdcentralen En kvinna har gått en kurs för att lära sig ta blodprovskontroller själv vid akutsjukhus. När kursen var avslutad skickade akutsjukhuset en remiss till vårdcentralen med information om att kvinnan gått kursen och att en uppföljning ska ske via vårdcentralen. Kvinnan skulle ha en kontinuerlig kontakt med sin husläkare för att få information om inom vilka intervaller hennes värden ska ligga. När kvinnan tog blodproverna kunde hon se sitt värde och utifrån det dosera sin medicin. Men läkaren hade inte följt instruktionerna i remissen och kvinnan fick inte besked om hur hon skulle dosera sin medicin. Kvinnan kände att hon inte blev hörd och att hon lämnades att ta ansvar för sin hälsa själv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Nekad remiss till neurologisk specialist
Primärvård		En kvinna har kontakt med husläkare som inte hjälper henne med utredningar och remisser. Hon önskar remitteras till neurolog, men detta får hon inte gehör för.
V1905-02937	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Stora mängder läkemedel
Primärvård		Anmälaren är närstående till patient som avlidit. Patienten led av olika sjukdomar, men anmälaren anser att läkaren ordinerade allt för mycket läkemedel.
V1905-02938	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon		Smärtlindring nekades
Primärvård		En kvinna med MS hade svåra smärtor och hade fått stark smärtmedicinering och sömntabletter. Hon blev beroende av medicineringen och fick kontakt med beroendemottagningen. Trots hennes smärtor fick hon inte nya recept och blev utan smärtlindring.
V1905-02947	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		
Långvarig smärta		
Telefon		Brister i utredning och biverkan av läkemedelsbehandling
Primärvård		En man med långvarig ryggsmärta beskriver brister i utredning vid sin vårdcentral. Han fick remiss till psykiatrisk vård och behandlades där med läkemedel för depression och trötthet. Han beskrev att vårdcentralen nonchalerade biverkningar som behandlingen gav.
V1905-02960	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		

Telefon **Primärvård** V1905-02965 Moses Hadi Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig tillgänglighet En kvinna har synpunkter på att man inte kan ringa till en vårdcentral och få direkt svar. Man kan inte heller välja vilken tid vården ska ringa. Hon framför att alla människor till exempel lärare, förare och de med kontorsjobb inte har möjlighet att svara när vården ringer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02970 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Liten flicka fick inte hjälp på vårdcentralen En liten flicka med symtom på öroninflammation besökte med sin mamma en vårdcentral, hon var mycket ledsen och grät i väntrummet. Efter 20 minuter utan att ha fått hjälp lämnade mamman vårdcentralen och sökte annan vårdgivare. Hon är besviken över att ha fått vänta så länge med ett förtvivlat barn. Hon vill också framföra synpunkter på den bristande telefontillgängligheten. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.
Telefon **Primärvård** V1905-02973 Sari Kokkonen Nassef Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Läkemedel	Fick betala för sprutor som skulle ha varit gratis En läkare förskrev sprutor mot benskörhet till kvinna. Kvinnan hämtade ut sprutorna och tog med dem till vårdcentralen för att få injektion. När sjuksköterskan såg att kvinnan hade sprutor med sig informerades hon om att sprutorna var gratis och att läkaren begått ett misstag när hon skrev ut sprutorna på recept. Kvinnan önskar återbetalning för avgiften av sprutorna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen på vårdcentralen. Denne bör kunna hjälpa till med återbetalning då det var läkaren på vårdcentralen som begått misstaget.
Telefon **Primärvård** V1905-02977 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blir inte remitterad till ortoped En kvinna har remitterats till magnetröntgenundersökning av sin husläkare, men nu vill inte husläkaren remittera till ortoped. Anmälaren skulle vilja träffa en ortoped för att diskutera sina besvär i höften. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1905-02989 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Bristfällig undersökning och dialog En kvinna som uppsökte sin vårdcentral fick en bristfällig undersökning av läkaren, kvinnan reagerade på att blodtrycket inte kontrollerades och att hon inte blev lyssnad till eller tagen på allvar. Kvinnan berättade för läkaren att hon strax därefter skulle opereras, men ingen särskild notis togs angående detta. Vid operationen upptäcktes att kvinnan hade ett mycket högt blodtryck. Vid läkarbesöket på vårdcentralen togs också blodprover, vilka kvinnan aldrig fick någon återkoppling kring. När hon själv ringde vårdcentralen fick hon veta att ett värde var högt. Kvinnan känner sig nu orolig och lider av olika kroppsliga besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-02995 Theodor Ricklefs Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Läkare skriver undermåligt intyg En anhörig har under längre tid uppmanat läkare att skriva ett intyg gällande en kvinna som har demenssjukdom. Läkaren har skrivit intyg som inte stämmer enligt anhöriga då felaktiga diagnoser och uppgifter har dokumenterats. Detta har skett vid två tillfällen. Då kvinnan har påpekat detta för verksamheten har hon fått till svar att läkaren har mycket att göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03007 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering	Inbokad planerad besökstid hos husläkare avbokades utan information En kvinna kontaktade vårdcentralen för att dubbelkontrollera sin besökstid. Då fick hon information om att tiden avbokats, oklart av vem. Hon blev nu tvungen att ta en besökstid hos annan husläkare än den ordinarie vilket hon är besviken över. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03008 Minna Rimbe Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Tiden hade avbokats utan information till patienten En patient hade en läkartid för återbesök och hon ville kontrollera tiden hon hade på husläkarmottagningen. Hon fick veta att tiden hade avbokats men patienten hade inte fått information om avbokningen. När hon frågade telefonisten varför tiden hade avbokats fick hon inte någon respons eller förståelse alls för denna avvikelse. Hon fick inte heller information om personen som hade gjort fel skulle informeras men patienten ansåg att det var viktigt att framföra åsikten till personalen / chefen för att undvika liknande händelser i framtiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Fråga om anhörigs möjlighet att ta del av vårdplan
Primärvård		En kvinna har en särbo vars allmäntillstånd har försämrats kraftigt. Hon har frågor om på vilket sätt hon kan få ta del av de åtgärder och den planering som vårdcentralen gjort gällande mannens hälsa.
V1905-03013	Sari Kokkonen Nassef	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att sekretess föreligger om inte särbon gett sitt samtycke till att kvinnan ska involveras i vården.
Telefon		Frågor kring behandling av utmattningssyndrom
Primärvård		En anmälare har frågor om vilken vård en person har rätt att få vid utmattningssyndrom via sin vårdcentral.
V1905-03016	Catarina Cassel Rydholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att det är en medicinsk bedömning. Hänvisar till vårdcentralen och där ställa frågor till läkaren om vilka behandlingsalternativ som är lämpliga och som finns.
Telefon		Vårdcentralen hör inte av sig, trots akutremiss från akutsjukhus
Primärvård		En man åkte ambulans in till akutsjukhus på grund av smärtor. Dagen efter blev han utskriven till hemmet med akutremiss till vårdcentralen för vidare utredning av pågående diskbråck. Han fick även smärtstillande preparat, dock endast för ett dygns bruk. Nu har det gått tre dagar och läkaren på vårdcentralen hör inte av sig. Anhörig har ringt och talat med sjuksköterska på vårdcentralen som bekräftat att de har en akutremiss och att läkaren ska höra av sig. Mannen är utan smärtstillande preparat och är sängliggande på grund av smärtor. Han kan inte röra sig. Mannen har sedan tidigare en kronisk neurologisk sjukdom och långvarig smärtproblematik. Åtgärd: Uppmanar anmälaren att vänta ytterligare, förmodligen hör vårdcentralen av sig under dagen. Anmälaren hör senare av sig igen efter att ha blivit kontaktad av sjuksköterska på vårdcentralen. Mannen har fått en remiss till smärtklinik, dock inget recept på smärtlindring vilket omöjliggör för honom att komma upp ur sängen. De är missnöjda med att de inte har fått träffa läkare eller tala med verksamhetschef. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att de får söka akut om det blir värre.
V1905-03031	Anna Arengård	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		
Bevakning:		
Läkemedel		
Långvarig smärta		

Telefon **Primärvård** V1905-03034 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Brister vid vårdcentral En anmälare ringde vårdcentralen och fick tala med en sjuksköterska då hen behövde förnyade recept. Personen fick då information om att de hade bytt system och att de inte kunde se vilka läkemedel som hen tidigare hade haft och att patienten själv skulle ha koll på detta. Anmälaren upplevde bemötandet av sjuksköterskan som bristfälligt och när hen gick in på vårdcentralens hemsida för att lämna ett klagomål gällande läkemedelsfrågan och bemötandet fanns det ingen hänvisning hur man som patient kunde lämna synpunkter. Personen anser att det hela var anmärkningsvärt och att vårdcentralen borde ha ett system för klagomålshantering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03038 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Långvarig smärta	Utredning nekades En kvinna hade för över tio år sedan genomgått en operation av analöppning. Operationen hade varit svår och hon hade varit sjuk under flera år. Hon hade nu fått nya symtom med smärta och besvär men läkaren hade nekat henne utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1905-03042 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Blev inte lyssnad till då hon beskrev andningssmärta, hade två brutna revben En kvinna var hos läkare på vårdcentralen i ett annat ärende, men hon uppgav också att hon hade mycket ont när hon andades och hostade. Läkaren sa bara att hon skulle boka en ny tid för det problemet. Kvinnan fortsatte gå till arbetet och härdade ut smärtorna men var sedan tvungen att söka läkare på nytt. Hon fick då en remiss till en röntgenundersökning. Efter några dagar kom ett brev hem med besked om att hon hade två brutna revben. Kvinnan vill veta varför hennes andningssmärta inte togs på allvar vid det första besöket och hur det kommer sig att man inte ringde upp kvinnan för att lämna besked om röntgensvaret utan skrev brev istället. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1905-03043 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande	Bemötande i telefon i kontakt med vårdcentralen En anmälare framför synpunkter på det bemötande en anhörig fick i telefonsamtal med sin vårdcentral. Samtalet gällde önskan om en telefontid med sin läkare vilket avfärdades av den som svarat i telefon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1905-03055 Moses Hadi Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Bristfällig dokumentation och information En man framför att hans funktionsnedsatta bror inte har förmågan att ta till sig muntlig information vid läkarbesök vid bland annat en vårdcentral. Han undrar om vården har en skyldighet att dokumentera besöket och delge brodern en skriftlig information. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03064 Catarina Cassel Rydholm Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Svårt få ut gamla journaler då vårdcentralen drivs i annan regi En anmälare har svårigheter att få ut sin journal från sju år tillbaka från sin vårdcentral då vårdcentralen har bytt ägarskap. Anmälaren har varit i kontakt med den nya vårdcentralen och landstingsarkivet samt försöka komma fram till Inspektionen för vård och omsorg. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03072 Moses Hadi Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Telefontillgänglighet samt nekad behandling En man framför att hans fru med mycket smärtor samt viktminskning har nekats att träffa en läkare vid en vårdcentral. Varje gång familjen har ringt har de uppmanats att ringa nästa dag. Mannen undrar vem som är ansvarig om frun råkar illa ut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1905-03079 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Oklarheter med utredning En kvinna hade kallats till vårdcentralen för att hennes man hade framfört negativa saker om henne och hennes minne. Mannen blev hennes förmyndare mot hennes vilja. Hon ifrågasätter hur hennes minne undersöktes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1905-03090 Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Läkaren vill inte byta läkemedel En kvinna som behandlas för sköldkörtelproblem önskade byta läkemedel och kontaktade sin vårdcentral. Läkaren skrev remiss till specialistläkare om skickade tillbaka remissen då det bedömdes att det inte fanns behov av specialistvård. Anmälaren vill själv byta läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att det är läkaren som gör den medicinska bedömningen och beslutar om det finns orsak att byta läkemedel. Föreslår ny kontakt med vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1905-03091 Kommunikation Bemötande	Minna Rimbe	Felaktig bemötande mot patienten En kvinna upplever att hon blev felaktigt bemött på vårdcentralen. Det var läkarens attityd och kommunikation som hon regerade på. Hon kände att det inte blev någon dialog med läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03093 Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Tua Myhrman	Bristande behandling och remisshantering En kvinna besökte sin vårdcentral på grund av besvär. Vid det första läkarbesöket informerades hon om eventuell framtida åtgärd och fick utskrivet smärtstillande läkemedel som hon åt under två veckor. Eftersom besvären kvarstod uppsökte hon vårdcentralen på nytt. Hon träffade då en annan läkare som menade att remittering för en åtgärd inte var meningsfull och som hänvisade till ytterligare smärtstillande. Kvinnan har nu läst sin journal genom mina e-tjänster på nätet och sett att läkaren trots allt remitterade henne vidare, remissen var dock bristfällig och avslogs av mottagande enhet. Hon har också upptäckt felaktigheter kring beskrivningen av sina besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03094 Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Moses Hadi	Bristfällig tillgänglighet med mera En kvinna anser att ingenting fungerar vid en vårdcentral. Hon önskade ha en telefontid med en läkare och fick en tid först om två veckor. Läkaren ringde dagen efter men kvinnan inte hade möjlighet att prata. Hon har skrivit till verksamhetschefen och fått svar men hon anser att ansvariga vid vårdcentralen inte har några ambitioner till att förbättra verksamheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1905-03105 Kommunikation Information	Theodor Ricklefs	Bristande information kring test av alkoholkonsumtion En kvinna har träffat läkare på vårdcentral till följd av problem med sin lever. Efter besöket noterade kvinnan i sin journal att läkaren har tagit ett prov som skall mäta alkoholkonsumtionen. Kvinnan upplevde sig inte ha blivit informerad om detta och tog illa vid sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Inväntar kontakt med verksamhetschefen på vårdcentralen. Återkommer med anmälan vid behov.
Telefon **Primärvård** V1905-03111 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Emma Lagerholm	Bristfälligt omhändertagande vid vårdcentral En anmälare har synpunkter på hur en närstående omhändertogs av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ska brustit i sitt bemötande och inte undersökt patienten ordentligt. Patienten hade tidigare fått besked om att uppsöka vård vid försämring efter att ha varit inlagd på sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03114 Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Läkaren glömmer att ordinera prover och förnya recept En äldre kvinna har haft samma läkare flera år. Läkaren har mycket att göra. Anmälaren beskriver att läkaren glömmer att ordinera prover som ska tas och skriva recept som utlovat. Kvinna är äldre och har sjukdomar som gör det ansträngande att gå flera gånger och efterfråga recept som är bortglömda. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att anmälaren kan vända sig till ansvarig på vårdcentralen med sina synpunkter.
Telefon **Primärvård** V1905-03117 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Christina Hegefjärd	Oklarheter i journal efter olycka på buss En kvinna är besviken över att läkare på vårdcentralen inte vill skriva ut ett journalblad hon behöver till ett trafikbolag. Hon föll på en buss och i olycksutredningen vill företaget ha information om vilka skador hon ådrog sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till läkaren eller verksamhetschef.

Telefon **Primärvård** V1905-03120 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Problem kring läkemedel, information och tillgänglighet En kvinna som sedan många år stått på samma läkemedelsbehandling fick veta av apoteket att medicinen är restnoterad och den inte finns på något apotek på orten där hon bor. Kvinnan kontaktade därför sin vårdcentral för att få recept på annat läkemedel. Hon utlovades att detta skulle ordnas. Trots flera telefonsamtal under flera dagar och trots att kvinnan slutligen fick veta att recept skrivits hade inget inkommit till apoteket när hon, efter vedermödor, tog sig dit för att hämta ut medicinen. Detta innebar att kvinnan mådde mycket dåligt under en hel helg. När hon kontaktade vårdcentralen på måndagen fick hon veta att läkaren inte kunde skriva ut något recept på ersättningsmedicin utan läkarbesök och att det var tre månaders väntetid för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03124 Tillgänglighet Väntetider i vården	Daniela Carlsson	Svårt att boka läkartid på vårdcentral En kvinna har försökt boka tid på vårdcentralen men varje gång får hon besked att återkomma eftersom det inte finns några tider. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03125 Kommunikation Bemötande Bevakning: Psykiatrisk diagnos - brister i somatisk vård	Sari Kokkonen Nassef	Otrevligt bemötande i telefon av sjuksköterska på vårdcentral En kvinna med psykiatrisk diagnos kontaktade sin vårdcentral med anledning av hon haft kramper nattetid. Sjuksköterskan som svarade i telefonen var otrevlig och hänvisade kvinnan till en psykiatrisk mottagning. Sjuksköterskan var stressad och ville påskynda samtalet och upprepade snäsigt flera gånger "Vad vill du egentligen?". När kvinnan sa att hon inte behandlades med någon medicinering mot psykiatrisk sjukdom eller var inskriven vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och att hon behövde en läkartid fick hon det motvilligt av sjuksköterskan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1905-03128 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i vård och remisshantering på vårdcentral En kvinna har synpunkter på sin vårdcentral. Hon upplever brister i vård och behandling. Hennes läkare har ordinerat undersökningar men skickat remiss till vårdgivare som inte kan göra dessa på anmälaren på grund av viss medicinering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar åter till läkaren på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1905-03162 Anna Arengård Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: Psykiatrisk diagnos - brister i somatisk vård	Ej lyssnad till och bristande samverkan En kvinna har synpunkter på sin vårdcentral. Hon får inte den hjälp hon efterfrågar vilket hon tror beror på att de inte hörsammat henne samt den bristande läkarkontinuiteten. Kvinnan önskar en bättre dialog mellan primärvården och psykiatrin. Nu kastas förslag på åtgärder och ansvar mellan vårdgivarna och ingen tar bollen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03175 Moses Hadi Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekad journal En man har synpunkter på att en närakutmottagning inte har delgivit honom hans minderåriga dotters journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1905-03176 Moses Hadi Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Krångel med att spärra journal En kvinna som önskade spärra sin journal vid en vårdcentral fick information att hon måste komma på ett personligt möte först om flera veckor för att diskutera saken och gå igenom journalen tillsammans med personal. Kvinnan anser att sättet att hantera detta var både krånglig och tidskrävande samt önskade att all journal skulle kunna spärras hos en och samma instans. Kvinnan har framfört att i annan region sköts allt detta av 1177 vårdguiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1905-03181	Christina Hegefjärd	Får inte önskat läkemedel En kvinna har sedan många år varit patient på vårdcentralen och fått insomningspreparat. Nu kommer hennes husläkare att avsluta förskrivningen och kvinnan är upprörd och bekymrad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1905-03182	Catarina Cassel Rydholm	Fel läkemedel i apodos från vårdcentralen En kvinna som får sina läkemedel via vårdcentralen i apodos har fått för få läkemedel då vårdcentralen inte har förnyat recept. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Råd att kontakta ansvarig på vårdcentralen.
Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1905-03184	Anna Arengård	Bristande kunskap om smittspårning En kvinna testade sig via 1177 för en sexuellt överförbar infektion. Hon testade positivt och vände sig därför till primärvården. Läkaren hade ingen aning om att det var en anmälningspliktig sjukdom och att han var skyldig att smittspåra. Detta fick kvinnan informera om. Läkaren ville även han låta ta prov trots att hon redan testat sig, vilket anmälaren upplevde som att hon icke var trodd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Primärvård** V1905-03194	Minna Rimbe	Oklarheter med uppgifter i journalen En kvinna hade sökt vård på vårdcentralen på grund av ryggbesvär. Hon anser att det fanns felaktiga uppgifter i journalen gällande undersökningar och utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen		

Telefon		Kommer inte fram på telefonen till vårdcentralen
Primärvård		En anmälare ringer till vårdcentralen för en anhörigs räkning. Vid framkoppling från växeln ligger anmälaren först i samtal men blir vid flera tillfällen bortkopplad.
V1906-03217	Catarina Cassel Rydholm	
Tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Råd att gå in på mina vårdkontakter.

Telefon		Bemötande av läkaren på vårdcentralen
Primärvård		En man har synpunkter på bemötandet av läkaren på vårdcentralen. Han upplever läkaren som aggressiv. Anmälaren har bett att få byta läkare men har nekats detta.
V1906-03218	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation		
Delaktig		

Telefon		Kvinna har inte fått någon behandling för en skada efter fallolycka
Primärvård		En kvinna föll baklänges och slog i huvudet. Till en början märkte man inte att hon fått en skada men med tiden blev kvinnan försämrad. Maken som kontakat förvaltningen säger att de under lång tid försökt få vård men ingen tar ansvar. Mannen är uppgiven och känner att de inte får någon hjälp. Läkaren hade sagt att han inte kan göra mer och hänvisat mannen till patientnämnden.
V1906-03235	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Fel uppgifter i journalen
Primärvård		Enligt anmälaren förekommer det fel uppgifter i journalen.
V1906-03257	Mats Haapanen	
Dokumentation och sekretess		
Patientjournalen		Åtgärd: Förvaltningen ger information om hur korrigering av journalen kan genomföras.

Telefon **Primärvård** V1906-03265 Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Långvarig smärta	Anna Arengård	Får ej hjälp med huvudvärk En man med huvudvärk sedan fem år tillbaka upplever inte att han får tillräcklig hjälp eller lindring för sina besvär. Akutsjukvården har konstaterat att mannen har vätska i skallen men att en shunt är för riskabelt alternativt inte tillräckligt avhjälpande för att opereras in. Mannen får vissa smärtstillande preparat från vårdcentralen och de hjälper delvis. Vårdcentralen har även varit behjälpliga med remisser till olika smärtkliniker, men samtliga har blivit avvisade. Förutom att vårdcentralen inte har lyckats hjälpa patienten att må bättre är mannen nöjd med vårdcentralen och dess kontakter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då mannen även har tinnitus och upplever att smärtan gör det svårt att hantera vardagen, informeras om möjligheten till remisser till den utvidgade hörselrehabiliteringen samt till stress- och smärtteam. Mannen kommer att ha en fortsatt dialog med vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1906-03272 Administrativ hantering Brister i hantering	Christina Hegefjärd	Äldre föräldrar vill byta läkare Ett äldre par önskar byta husläkare då de, dels vill ha samma husläkare för att kunna boka besökstider efter varandra, dels vill ha en läkare som är lättare att förstå. Vid kontakt med vårdcentralen har deras dotter fått information om att vårdcentralen inte tillämpar såna regler vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03276 Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Brister i vård och behandling En man upplevde att han bollas runt mellan olika vårdinstanser utan att få någon riktig hjälp. Han har gjort flera operationer men har bara blivit sämre. Mannen är mycket uppgiven över att ingen läkare kan hjälpa honom eller tar ansvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1906-03277 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Moses Hadi	Missad diagnos En man framför att läkare vid en vårdcentral trots en längre tids utredningar har missat att han hade någon form av cancer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1906-03285 Tua Myhrman Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Brister i hantering	Lång väntetid på besökstid En kvinna upplevde att det alltid var långa väntetider för läkarbesök vid hennes vårdcentral. På telefonsvararen informeras om att det finns akuta tider, men dessa tar slut mycket snabbt efter att telefonväxeln öppnat på morgonen. Kvinnan menar också att läkarkontinuiteten är bristande, hon träffar alltid nya läkare vilket gör utredning och behandling tungrott. När ett akutsjukhus hänvisat läkemedelsbehandling till vårdcentralen har denna bollat tillbaka till sjukhuset. Kvinnan har dessutom drabbats av att remisser som skulle vara inlagda för provtagning inför besök inte har varit det och att hon fått felaktig information när hon tagit upp detta med personal på vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03286 Catarina Cassel Rydholm	Multisjuk önskar att någon håller samman hennes vård En multisjuk kvinna har synpunkter på att ingen håller samman hennes vård. Hon hade tidigare en engagerad läkare på vårdcentralen som nu har slutat. När kvinnan har sökt akut har ändringar gjorts i rekommendationer av läkemedel som inte överensstämmer med de sjukdomar som anmälaren lider av. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** V1906-03289 Tua Myhrman Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Brister i tillgänglighet och information En man upplevde att den vårdcentral han länge tillhört hade försämrats betydligt. Mannen menar att ingenting fungerar och nämner som exempel att det är svårt att få läkartider, att personal hävdar att det inte finns några läkare när han ska välja husläkare och att receptförnyelse rörande läkemedel inte sker trots att han informeras om att recept skickats till apoteket. Mannen menar att vårdcentralen har rasat helt och att den fungerade exemplariskt tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1906-03292	Anna Arengård	Bristande såromläggning En anhörig har synpunkter på såromläggning av äldre man. Såren uppstod när han var inlagd på akutsjukhus för operation. Mannen väntar på ytterligare en operation, som kan ske först efter att trycksåren läkt. Mannen har hemsjukvård tre gånger i veckan för såromläggning. Anhörig upplever att denna är bristfällig. Den sker på olika sätt beroende på vilken person som lägger om. Material har saknats och det tog lång tid innan kontinuerlig såromläggning påbörjades. Mannen har nu haft sår i fem månader. Det tog även lång tid innan mannen fick säng och tryckavlastande madrass till hemmet. Anhörig är ledsen över detta och har svårt att få kontakt med vårdcentralen. Hon vill tala med verksamhetschef kring pågående och kommande vård. Åtgärd: Förmedlar kontakt med verksamhetschefen för vårdcentralen och framför att anhörig vill ha ett möte. Verksamhetschefen kommer att tala med medicinskt ansvarig läkare samt med hemsjukvården och sedan ringa anhörig. Anmälaren hörde senare av sig och berättade att de haft ett möte med verksamhetschef och sjuksköterska som hon är nöjd med.
Vård och behandling Omvårdnad Bevakning: Vårdrelaterade infektioner		
Telefon **Primärvård** V1906-03293	Daniela Carlsson	Felaktig diagnos på gynekologisk mottagning En kvinna fick en felaktig diagnos på en gynekologisk mottagning. Hon fick veta att hon inte kunde bli gravid men sedan visade det sig att hon var gravid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Diagnos		
Telefon **Primärvård** V1906-03294	Tua Myhrman	Bristande delaktighet En kvinna var besviken på sin vårdcentral och vårdcentralens bristande återkoppling. Hon menar att personalen inte lyssnar, inte återkommer till henne och exempelvis hänvisar till att det inte finns några tillgängliga telefontider när hon önskar få tala med läkare. Kvinnan har tagit blodprover och undrar vad hon ska göra eftersom hon anser att svaren är avvikande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Delaktig		
Telefon **Primärvård** V1906-03306	Christina Hegefjärd	Fick inte gehör hos husläkare med önskemål om magnetröntgenundersökning En kvinna med mycket svåra besvär från händerna remitterades till vanlig röntgenundersökning från husläkaren, men det framkom inget anmärkningsvärt. Anmälaren önskade då magnetröntgenundersökning vilket läkaren inte var villig att remittera till, läkaren blev mycket irriterad över hennes önskan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		

Telefon **Primärvård** V1906-03308 Tua Myhrman Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Bristande delaktighet kring läkemedel En kvinna som under många år haft samma läkemedelsbehandling ifrågasatte hur en läkare vid hennes vårdcentral agerade kring doseringen. Kvinnan behöver medicinen för att inte få akuta besvär men testade under en tid en lägre dos. När hon fick en ny läkare vägrade han att öka dosen trots att hon tidigare haft den. Detta innebär att fler tabletter går åt och det är omständligt för kvinnan med många tabletter. Hon tycker att läkaren är envis som står fast vid sin åsikt, hon menar att han enkelt skulle kunna se i hennes journaler hur hennes historia kring läkemedlet ser ut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03326 Siv Aronsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Oväsentlig information om hårfärg i journal En kvinna har synpunkter på att läkare skrivit om hennes utseende och hårfärg i journalen. Hon anser att det är oväsentlig information och önskar att det tas bort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03327 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får inte provtagning En man har upptäckt att medicin försvunnit när distriktssköterska varit hemma och en polisanmälan är gjord. Nu behöver mannen lämna blodprover, men sjuksköterska från vårdcentralen vill inte besöka mannen med anledning av polisanmälan. Hans dotter ifrågasätter varför pappan blivit straffad för anmälan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03341 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Läkemedelsrecept togs bort En kvinna fick ett läkemedel utskrivet av en läkare vid en vårdcentral. När hon skulle hämta ut det efter några dagar hade receptet tagits bort, av hennes ordinarie husläkare. Kvinnan ifrågasätter detta. Hon undrar också varför hon inte kan få de smärtstillande behovsmediciner som hon menar att hon har behov av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1906-03347 Maja Wessel Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Bevakning: Psykiatrisk diagnos - brister i somatisk vård	Ange rubrik Anmälare med fast kontakt inom psykiatrin samt smärtproblematik behövde inför sin 30-årsdag hjälp med nya intyg till försäkringskassan. Bemöttes otrevligt och misstänksamt av inhyrd läkare som ifrågasatte hans läkemedelsdoser samt fick anmälaren att känna sig utpekad som missbrukare. Mötet avslutades snabbt men efteråt visade det sig att läkaren utan samtycke gått in i patientens låsta journaler samt skrivit att patienten har personlighetsstörning. Anmälaren upplever nu stora problem att få hjälp och att läkarens handlingar fått stor negativ påverkan, exempelvis så nekas han operation av skadat knä. Anmälaren har vänt sig både til IVO och enhetschef på vårdcentralen med klagomål och då mottagit svar från läkaren som var mycket nedlåtande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03353 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felbehandling vid vårdcentral Enligt anmälaren orsakade läkemedelsbehandling vid primärvården stor skada på patienten, vilket ska preciseras i kommande skrivelse. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03358 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Råd/hänvisning En kvinna har frågor om en varning i hennes journal som infördes för över tjugo år sedan. Hon vill att den tas bort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till läkare på vårdcentralen.

Telefon **Primärvård** V1906-03359 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Mats Haapanen	Det saknades medicinska preparat Patienten är cancersjuk och i behov av smärtstillande. Under en tid har det saknats smärtstillande preparat när hemsjukvården har anlänt till bostaden för att ge patienten behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03380 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Smärtpatient som inte får rätt dosering av läkemedel En kvinna har synpunkter på att hon som smärtpatient inte får rätt dos läkemedel utskrivet att läkare på vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03382 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Tua Myhrman	Bristande hemsjukvård En man med flera olika sjukdomar får hemsjukvård genom en vårdcentral. Hans närstående som kontaktar förvaltningen menar att denna vård inte fungerar och hon är orolig och upprörd över situationen. Den närstående menar att situationen är kaotisk, att personal har för mycket att göra och slutar. Hon menar att mannen inte fått den behandling han är i behov av på flera dagar och att han försämrats i en av sina sjukdomar. Enligt den närstående är det också problematiskt med kommunikationen mellan personal och mannen eftersom personalen inte upplevs tala tillräcklig svenska och därmed inte förstår mannen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03388 Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Daniela Carlsson	Brister i vård och behandling En man med flera diskbråck får inte den vård han behöver via sin vårdcentralen. Han vill ha en vårdplan upprättad. Ryggproblemen påverkar mannen mycket negativt och han tycker inte att hans besvär tas på allvar. Mannen upplevde sig inte lyssnad till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1906-03393 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Missad synnedsättning hos barn Ett litet barn klarade inte syntesten på barnavårdscentralen. Sjuksköterskorna menade att det var normalt trots att anmälaren påtalade de svårigheter barnet hade. När barnet började skolan hade skadan på ögat blivit stor och risk fanns att skadan inte gick att åtgärda. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1906-03394 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Vårdcentral tog inte barnets synnedsättning på allvar Ett barn klarade inte syntesten på barnavårdscentralen. Anmälaren sökte flera gånger på vårdcentralen då barnet visade tecken på nedsatt syn. Vissa moment var svåra att göra. Besvären avfärdades och ingen vidare undersökning gjordes. I skolan uppmärksammas att barnet inte använder ena ögat och att det var anmärkningsvärt att det inte uppmärksammades vid tidigare undersökningar. Det är inte säkert att synfelet går att åtgärda. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1906-03400 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Läkemedel	Fått betala för ordinerat järnpreparat som ska ges på vårdcentralen som injektion En kvinna ordinerades injektioner av järn. Hon fick ett recept och fick hämta ut injektionerna på apoteket till en kostnad av närmare två tusen kronor. Anmälaren undrar om kvinnan ska betala detta eller om vårdcentralen ska stå för kostnaden? Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03402 Moses Hadi Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Önskar ta bort uppgifter från journal. En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har skrivit felaktiga uppgifter i hennes journal. Kvinnan misstänker att läkaren har förväxlat henne med någon annan. Hon önskar att de felaktiga uppgifterna ska tas bort. Hon har försökt kontakta vårdcentral via en receptionist som har lagt på luren i örat på henne. Hon har inga kontaktuppgifter till ansvarig chef. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Primärvård** V1906-03406	Christina Hegefjärd	Bristande hantering av läkemedel under helgtid En äldre man skrevs ut från akutsjukhus under en fredag. Hans son besökte pappan några dagar senare och då visade det sig att personal från hemsjukvården inte noterat ändringarna i läkemedelslistan och inte kontrollerat informationen från akutsjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1906-03408	Theodor Ricklefs	Bristande telefontillgänglighet hos vårdcentral En man har synpunkter på den generella telefontillgängligheten på flera olika vårdcentraler, upplever att nuvarande system när man blir uppring efter att ha lämnat ett meddelande inte fungerar som det ska. Mannen kritiserar vidare det faktum att det inte går att boka en tid på plats på vårdcentralen utan att det måste skötas via telefon eller på nätet. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Primärvård** V1906-03432	Catarina Cassel Rydholm	Sjukvårdsrådgivning av personal på laboratoriet En kvinna som kräktes blod och hade svart avföring samt svettningar ringde till sin vårdcentral. Sjuksköterskan skulle prata med läkaren och återkomma. Kvinna gick till sin vårdcentral och fick provrör av laboratoriepersonal som sa att det inte var någon brådska med proverna, att anmälaren kunde åka på semester och att det inte var någon idé att anmälaren träffade läkare då läkaren inte skulle ha något att gå på utan provsvaren. Dagen efter sökte kvinnan akutmottagning på sjukhuset och blödande magsår konstaterades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon **Primärvård** V1906-03443	Moses Hadi	Lång väntan för att få behandling för sin smärta En kvinna med starka smärtor har lidit av att vänta länge för att kunna besöka en läkare vid en vårdcentral. Hon måste dessutom vänta ytterligare på att bli remitterad till en läkare på en smärtmottagning. Kvinnan har haft mycket biverkningar av olika smärtmediciner. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Vårdgarantikansliet.
Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Primärvård** V1906-03460 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Långvarig smärta	Nekad smärtlindrande preparat En kvinna har synpunkter på att hon inte längre får tillräckligt med smärtlindring. Kvinnan har drabbats av cancer, opererats för tarmvred, har migrän och fibromyalgi. Dagligen har kvinnan smärtor som hon under en tid hanterat med smärtstillande preparat förskrivet av husläkaren. Husläkaren vill nu minska hennes användning. Hon har provat detta vilket inte fungerar och är nu rädd för hur hennes tillvara ska bli. Hon upplever att vårdcentralen inte har förståelse för vad hon har råkat ut för och som orsakat all hennes smärta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03462 Theodor Ricklefs Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Missnöjd med bemötande och bedömning på vårdcentral En kvinna har besökt en vårdcentral med svåra utslag. På vårdcentralen upplevde kvinnan att läkaren inte undersökte henne ordentligt utan enbart gav medicin som skulle provas. Kvinnan uppfattade bemötande som förminskande och avvisande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1906-03466 Tua Myhrman Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fel i journal En kvinna uppsökte närakutmottagning på grund av smärta, nedsatt känsel och svullnad i ena benet. Hon kunde åka hem efter undersökning där blodpropp uteslutits. Kvinnan läste sedan i sin journal att hon besökt mottagningen på grund av problem med armarna. Detta är fel och hon tycker att det är farligt att det står fel i journalen om hon behöver uppsöka vård igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03473 Christina Hegefjärd Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemött av sjuksköterska vid frågor om undersökning En kvinna remitterades av husläkare till magnetröntgenundersökning av buken. Men husläkaren har slutat och när kvinnan ringer upp för att få veta vem som ska lämna svaret på magnetröntgenundersökningen blir hon otrevligt bemött i telefon av en sjuksköterska och får ingen information om det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.

Telefon **Primärvård** V1906-03475 Ekonomi Patientavgifter	Anna Arengård	Avgift för intyg gällande barn En tonårig pojke med stora besvär av allergi kan inte delta i skolans gymnastik på det sätt som erbjuds. Skolan kräver ett intyg från vårdcentralen som styrker att pojken har allergi. Med ett intyg behöver han inte närvara på gymnastiken. Vårdcentralen har intygat besvären, men även tagit ut en patientavgift om 313 kronor. Anmälaren anser att intyg för barn borde vara avgiftsfria. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar anmälaren om att med gällande regelverk har vårdgivaren rätt att ta ut 313 kronor.
Telefon **Primärvård** V1906-03478 Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Långa väntetider till läkarbesök En anmälare tycker att det är långa väntetider till läkarbesök vid en vårdcentral. Personen hade önskat en tidigare tid för uppföljning av sin läkemedelsbehandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03486 Kommunikation Bemötande	Mats Haapanen	Frågor om primärvård Anmälaren besökte vårdcentralen efter obehagliga upplevelser på arbetsplatsen. Läkaren sjukskrev henne. Läkaren slutade sin anställning och anmälaren träffade en ny läkare. Denne läkare var otrevlig i sitt bemötande. Läkaren betedde sig som en polis, enligt anmälaren. Ingen undersökning genomfördes, bara otrevliga frågor ställdes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03490 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Emma Lagerholm	Avbruten behandling och illa bemött En anmälare har upplevt ett mycket bristfälligt omhändertagande av en läkare vid en vårdcentral i samband med sjukskrivning. Personen upplevde att läkaren förhörde hen och inte var intresserad av hur hen mådde. Läkaren ska även ha kommit en halvtimme försent och inte bett om ursäkt för det. Anmälaren fick besked om att de har bedömt att hen inte längre ska få hjälp av vårdcentralen gällande sjukskrivning och stödsamtal. En sjuksköterska ska också varit otrevlig mot personen under en telefonkontakt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1906-03500 Mats Haapanen Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Primärvården hänvisar till akutmottagning för sjukskrivning Primärvården hänvisar till akutmottagning för sjukskrivning. Anmälaren hade skadat sig under fotbollsmatch. Han sökte sig till akutmottagning vid sjukhus. Senare sökte han kontakt vid vårdcentral. När det gäller frågan om sjukskrivning hänvisar vårdcentralen till sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03503 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i vård, läkarkontinuitet och läkemedelsbehandling En kvinna anser att hon inte får den vård och behandling hon behöver vid en vårdcentral. Det ska vara brister i läkarkontinuiteten och hon har fått olika besked kring läkemedel av olika läkare, vilket hon menar har gjort att hon har fått en kronisk sjukdom då hon följde rådet av en läkare som ska ha sagt att hon inte skulle ta ett läkemedlet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1906-03509 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Får bristfällig information från husläkare En kvinna har svårigheter att svälja och blir snabbt torr i munnen. Hon har svårt att få effektiv hjälp av husläkaren och de remisser husläkaren sänt har avvisats av specialister, oklart varför. Hennes make är upprörd och ledsen och undrar hur de ska kunna få hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef och informerar om möjligheten att byta husläkare.
Telefon **Primärvård** V1906-03510 Emma Lagerholm Administrativ hantering Intyg	Missnöjd över att inte få ett läkarutlåtande En man har synpunkter på att en vårdcentral inte kunde hjälpa till med ett läkarutlåtande gällande vård av barn när han ringde dit och önskade ett intyg. Då de inte bor nära en vårdcentral ville han inte ta med barnet dit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att det är brukligt att läkaren behöver träffa barnet för att kunna skriva ett intyg.

Telefon **Primärvård** V1906-03517	Emma Lagerholm	Får ingen tid och otrevligt bemött En anmälare anser att en receptionist vid en vårdcentral är otrevlig då denna har förvägrat hen läkartider. Personen menar att personalen gör skillnad på människor och är därmed rasistiska. Anmälaren tycker också att läkare där ställer märkliga frågor och inte bistår med recept. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1906-03523	Tua Myhrman	Lång väntan på besökstid trots att behandling borde påbörjas En kvinna tog ett prov genom sin vårdcentral. Hon fick själv efterfråga svaret flera gånger innan hon fick det hemskickat, trots att svaret hade kommit. I brev till kvinnan rörande provsvaret skrev läkaren att kvinnan skulle boka en läkartid, eftersom behandling måste påbörjas. När hon försökte göra detta vid vårdcentralen informerades hon om att det var flera veckors väntetid. Kvinnan menar att hon mår dåligt och att det är konstigt att hon behöver vänta länge på besökstid när läkaren ansett att behandling behöver sättas in. Hon ifrågasätter att läkaren inte bara kan skriva ett recept på läkemedel. När hon ringt och önskat boka akut läkartid samma dag är dessa tider alltid slut redan på morgonen. Kvinnan har också synpunkter på att läkaren talar bristande svenska vilket gör kommunikationen svår. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information		
Telefon **Primärvård** V1906-03525	Moses Hadi	Onödig lidande på grund av missat provsvar En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral har missat att informera hennes make om provsvaren som var avvikande. Mannen har lidit på grund av detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat		
Telefon **Primärvård** V1906-03529	Daniela Carlsson	Lång väntan för att få träffa psykolog på vårdcentral En kvinna som mår psykiskt dåligt har fått vänta flera månader på att få träffa en psykolog. Hon har ringt vårdcentralen upprepade gånger men får inget tydligt besked om vad som gäller. Kvinnan mår sämre men vårdcentralen hjälper henne inte vidare. Hon har fått ett bristfälligt bemötande av sjuksköterskan på vårdcentralen. När hon försökte berätta hur dåligt hon mådde sa sjuksköterskan att hon inte hade tid med henne längre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande		

Telefon **Primärvård** V1906-03531 Minna Rimbe Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga uppgifter i journalen En kvinna hade varit hos en barnmorska på vårdcentralen. Kvinnan uppmärksammade att det fanns felaktiga uppgifter i hennes journal som tillhörde en annan patient. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03541 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor angående listning på vårdcentral En kvinna ringer förvaltningen och har frågor angående listning och avlistning på vårdcentral. Ger information om vad som gäller för avlistning.
Telefon **Primärvård** V1906-03555 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Oklarheter med diagnos En man hade fått brev från sin vårdcentral efter några provtagningar. Läkaren hade satt diagnos utifrån provtagningar utan att prata med patienten och denna information fick han per brev. Han anser att detta inte gick rätt till för att provsvaren hade varit på gränsen och vid sista provtagningen hade han haft infektion och behandling med starka tabletter. Han kände sig överkörd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03589 Anna Arengård Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Behandling	Brusten sekretess och därmed utebliven åtgärd En kvinna fick av vårdcentralen muntligen veta att hennes provsvar såg bra ut och att ingen åtgärd var nödvändig. Kvinnan bad då om att få kopia av sina provsvar då hon inte trodde på sjuksköterskan. Kvinnan mådde ju inte bra. När provsvaren kom med posten var det en annan kvinnas provsvar. Kvinnan ringde först den andra patienten och berättade vad vårdcentralen hade gjort. Därefter ringde hon verksamhetschefen för vårdcentralen och påtalade att personalen brutit i sekretessen. Verksamhetschefen tog det hela med ro och menade att ingen hade gjort förväxlingen med flit, hen skulle dock ta upp händelsen i personalgruppen på ett kommande möte. Något kvinnan betvivlar att det kommer att ske. När kvinnan senare fick ta del av sina provsvar innehöll de mycket riktigt inga bra värden. Kvinnan kollapsade i samband med detta i hemmet och blev funnen av hemtjänstpersonal, som tillkallade ambulans. Kvinnan vistades därefter i två månader på akutsjukhus. Kanske hade denna händelse kunnat undvikas om vårdcentralen hade fångat upp bristerna i provsvaren på ett korrekt sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1906-03599 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felaktig journalföring på närakutmottagning ledde till nekad behandling En kvinna hade skadat sig på en rostig spik. Hon uppsökte närakutmottagningen och fick en stelkrampsspruta. I journalen hade läkaren skrivit att hon skadat sig på en glasbit. Denna felaktiga journalföring har lett till att kvinnan inte får den uppföljande stelkrampssprutan. Kvinnan har kontaktat närakutmottagningen och framfört att det står fel i journalen men har fått besked att dom inte kan göra några ändringar i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar till verksamhetschefen också för snabbare handläggning av ärenden.
Telefon **Primärvård** V1906-03603 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekats vård En kvinna har synpunkter på att hon nekades vård vid en vårdcentral med motiveringen att hon inte är listad där. Anmälaren menar att de inte gjorde bedömningen huruvida det var akut eller inte och att man ska få vård oavsett om man är listad eller inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03606 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om vård i hemmet En äldre person som hade tillfälligt behov av vård i hemmet nekades detta av sin vårdcentral där personen är listad. Enligt vårdcentralen bor personen för långt bort. Den närstående som kontaktar förvaltningen undrar om detta är korrekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk.
Telefon **Primärvård** V1906-03629 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Utebliven undersökning samt diagnos En kvinna nekades undersökning av en läkare som ansåg att undersökningen var för dyr. Kvinnan fick undersökning hos annan vårdgivare och det framkom att hon hade svåra besvär som skulle behandlas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1906-03646	Maja Wessel	Fråga om vårdval rehab i annat län Kvinna frågar om rehabiliteringshemmet Österåsen i Västernorrland omfattas av vårdval och varför inte Region Stockholm ersätter för behandling där. Dottern hade blivit uppmanad av sin läkare i Stockholm att åka dit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Rådgivn/Inform/Hänv		
Telefon **Primärvård** V1906-03672	Tua Myhrman	Läkare ville inte ta emot sin patient En kvinna som undersökts och fått sjukskrivning av en läkare vid vårdcentral tvingades uppsöka akut sjukvård på grund av svår smärta. Hon undersöktes och behandlades akut och remitterades därefter tillbaka till vårdcentralen för förlängd sjukskrivning och fortsatt behandling. Läkaren vid vårdcentralen ville dock inte ta emot henne, han skickade tillbaka remissen och gjorde sig oanträffbar för kvinnan. Hon har nu fått veta att hon ska få träffa en annan läkare vid vårdcentralen men förstår inte den ordinarie läkarens agerande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Primärvård** V1906-03676	Tua Myhrman	Flera års utredning utan resultat En kvinna genomgick under flera år utredningar vid en vårdcentral utan att vårdcentralen kom fram till vad hennes hosta och andningsbesvär berodde på. När kvinnan remitterades till akutsjukhus ställdes en diagnos. Kvinnan menar att hon lidit i flera år och att hon fått felaktiga mediciner utskrivna när vårdcentralen inte kunde hjälpa henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1906-03681	Daniela Carlsson	Frågor om ersättning för vårdskada En man önskar ekonomisk ersättning för fördröjd behandling.
Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi		Åtgärd: Informerar om Löf och ger kontaktuppgifter.

Telefon **Primärvård** V1906-03697 Kommunikation Information	Anna Arengård	Bristande information och dialog En ung kvinna bokade en tid på en gynekologmottagning för att få information och rådgivning om preventivmedel. Läkaren kunde inte svara på vilka sidoeffekter de olika preparaten gav och fick därför gå och fråga en kollega. Kvinnan fick ändå inte adekvata svar och ville av den anledningen inte bestämma sig för ett visst preventivmedel. Ändå, skrev läkaren ut p-piller på recept. Kvinnan fick en faktura för besöket men ifrågasätter av principiella skäl varför hon ska betala för något hon inte bett om och för ett besök hon inte fått ut något av. Läkaren förstod uppenbarligen inte varför hon var där och hade allt för lite kunskap om preventivmedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03698 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Brister kring utsättning av läkemedel En man som under flera år haft samma läkemedelsbehandling uppsökte en läkare vid en vårdcentral. Läkaren tyckte att mannen skulle sluta tvärt med medicinen och satte ut denna. Mannens närstående ifrågasätter tillvägagångssättet som skedde utan nedtrappning. Den närstående menar att det har blivit väldigt tufft för mannen att klara detta och att han drabbats av abstinens. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1906-03705 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Anna Arengård	24-timmarsregeln samt bristande bemötande En kvinna tvingades avboka ett inbokat besök på vårdcentralen, då hon kontaktades av akutsjukvården med besked om att hon skulle infinna sig med sonen för akut operation. Avbokningen skedde mindre än 24 timmar innan besöket, varpå hon fick en faktura på uteblivet besök. Kvinnan kontaktade vårdcentralen per telefon då hon ansåg att det felaktigt att ta ut en ersättning från henne då det är orimligt att befinna sig på två ställen inom sjukvården samtidigt. Kvinnan hon talade med i telefonen hade ingen förståelse alls för detta, vilket gjorde kvinnan ledsen. Ett vänligt bemötande och en dialog är ändå vad man kan förvänta sig i en situation som denna menar kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisa kvinnan till verksamhetschefen för vårdcentralen med sina synpunkter på bristande bemötande och den ekonomiska frågan. Informerar om 24-timmarsregeln som innebär att vårdgivaren har möjlighet att fakturera för uteblivet besök, men även kreditera fakturan i de fall patienten tvingats uppsöka akut sjukvård och därmed inte haft möjlighet att avboka i tid.

Telefon **Primärvård** V1907-03713	Daniela Carlsson	Kvinna kränkt av behandlingsbeslut från vårdcentral En äldre kvinna hade tagit insomningstabletter sedan många år tillbaka. Vårdcentralen hade märkt att kvinnan tog lite för mycket tabletter och ordnade så att kvinnan fick hämta medicinen på apoteket med en personal från vårdcentralen. Kvinnan upplevde att det var kränkande behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1907-03723	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård från hemsjukvården på vårdcentral En man som har hemsjukvård beskriver att läkaren inte kommer på utlovade hembesök. Det är också svårt att få tag i personalen på vårdcentralen.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till kontakt med vårdcentralen och hemsjukvården.
Telefon **Primärvård** V1907-03725	Catarina Cassel Rydholm	Brister i undersökning och fördröjd diagnos En kvinna med cancer och metastaser i lungor sökte under flera månader sin vårdcentral med smärta i höft och ben. Hon bad om röntgen men enligt läkaren skulle det inte visa något. Istället fick kvinnan gå på sjukgymnastik som inte gav lindring. Remiss skrevs till smärtklinik. Kvinnan sökte akut med smärta och hade då fraktur på grund av cancer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Cancer		
Telefon **Primärvård** V1907-03739	Siv Aronsson	Tillgänglighet till vårdcentral En äldre man har synpunkter på att han har svårt att få tid till läkare inom primärvården. Han har många krämpor och behöver bli undersökt efter vård på akutsjukhus. Han önskar också att hans läkare hade telefontider och kunde kommunicera via telefon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		

Telefon **Primärvård** V1907-03748	Minna Rimbe	Läkaren kunde inte förstå svenska tillräckligt bra En kvinna hade sökt vård på vårdcentralen på grund av problem med sin axel. Hon hade fått träffa en ny läkare som hade enligt kvinnan varit dålig på svenska språket och kunde inte förstå vad kvinnan sa. Som exempel berättade hon att läkaren skulle slå upp ryggskydd på webbsidan hade läkaren fått upp ryggskydd till motorcykelåkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information		
Telefon **Primärvård** V1907-03757	Mats Haapanen	Bristfälliga undersökningar Närstående till patient som nu avlidit är kritiska till att patienten, en äldre kvinna, inte blev undersökt då hon vid upprepade tillfällen sökte vård vid vårdcentralen, hon hade uppgett att hon "inte mådde bra", men blev inte undersökt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon **Primärvård** V1907-03758	Minna Rimbe	Ingen ringde tillbaka vid bokad telefontid En man hade försökt att komma i kontakt med sin husläkarmottagning utan att lyckas. Han hade ringt och fick telefontid till sjuksköterska men ingen ringde upp honom på den angivna tiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Primärvård** V1907-03768	Catarina Cassel Rydholm	Klagomål mot läkare på vårdcentral, nekad läkartid En kvinna hade synpunkter på sin läkare på vårdcentralen. När synpunkter framförts till ansvarig blev anmälaren utan läkare och fick inte boka tid till någon annan då alla läkare var fullbokade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren är listad på vårdcentralen bör hon erbjudas tid till annan läkare på vårdcentralen.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Primärvård** V1907-03770	Moses Hadi	Läkaren var otrevlig En man har synpunkter på en läkares bemötande som inte var trevlig mot honom. Läkaren verkade inte vara engagerad och inte tittade på honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande		

Telefon **Primärvård** V1907-03773	Mats Haapanen	Ställde fel diagnos Anmälaren upptäckte en förändring i foten. Han sökte sig till vårdcentralen som missade att diagnostisera att det var en tumör som växte.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Cancer		
Telefon **Primärvård** V1907-03790	Catarina Cassel Rydholm	Frågor kring hemsjukvård En äldre dement man hade hemtjänst och hemsjukvård. Anmälaren hade synpunkter på hemsjukvården och ville byta utförare. Anmälaren undrar om hemsjukvård kan neka hembesök av läkare.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att en medicinsk bedömning krävs och att vården ska tillgodo se patientens behov av vård.
Telefon **Primärvård** V1907-03805	Lillemor Humlekil	Nekas tid utan listning En man som skulle få vänta länge på en tid på den vårdcentral där han var listad kontaktade en näraliggande mottagning för att höra om väntetiden var kortare där. Han informerades om att man möjligen hade en tid, men att han i så fall måste lista sig på mottagningen. Mannen var villig att lista om sig, men ville förvissa sig om att den tid man kunde erbjuda var tidigare än den han fått på sin egen vårdcentral. Den informationen kunde man dock endast lämna ut efter att mannen genomfört en omlistning. Eftersom han inte fick veta om omlistningen skulle vara till hans fördel avstod han.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att listning inte är en förutsättning för att få en tid på en vårdcentral.
Telefon **Primärvård** V1907-03814	Daniela Carlsson	Frågor om journalföring En kvinna har blivit nekad notering i journalen. Hon har framfört till olika vårdgivare att hon anser att journalföringen är felaktig men får som svar att inga ändringar eller noteringar kan göras.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om vad patientdatalagen säger. Hänvisar till Inspektionen för vård och omsorg angående journalen.

Telefon **Primärvård** V1907-03821	Amy Chau	Nonchalant behandlad av husläkare En kvinna fick en diagnos på akutsjukhus men blev hänvisad till primärvård för behandling. Läkaren på vårdcentral ifrågasatte diagnosen och kvinnan blev inte lyssnad till fast hon skaffat mycket info om sjukdomen och behandlingarna på Socialstyrelsens hemsida. Hon kände att läkaren var ovillig att hjälpa henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Kommunikation Delaktig		
Telefon **Primärvård** V1907-03834	Gisela Rosenquist	Får ej träffa läkare En man som under flera år tagit receptfria allergitabletter upplever nu att inget hjälper. Har försökt att få en tid hos läkaren, men sjuksköterskan vid vårdcentralen vägrar att ge honom en tid för undersökning, utan hänvisar vidare till receptfria läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1907-03835	Gisela Rosenquist	Får ej receptbelagd medicin utan läkarbesök En man med kronisk allergi har alltid, vid samma vårdcentral, fått recept på sin allergimedicin vid behov. Idag kontaktade han mottagningen för att förnya sitt recept men blir då av receptionisten informerad om att han måste uppsöka mottagningen var sjätte månad för att få ut allergimedicinen. Mannen som har en kronisk allergi anser att det är helt orimligt att begära att patienter med allergi ska behöva uppsöka mottagningen så ofta för att få allergimedicin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren börjar med att försöka få kontakt med sin läkare för att få information kring den nya bestämmelsen. Återkommer vid behov.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1907-03843	Minna Rimbe	Felaktiga uppgifter i journalen En kvinna anser att det finns felaktiga uppgifter i hennes journal. Hon har också bett att få journalkopior men inte fått några kopior sända till sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Telefon **Primärvård** V1907-03849	Minna Rimbe	Oklarheter med läkemedelsordination En man hade haft länge läkemedelsbehandling med blodproppshämmande och provtagning behövdes regelbundet för att ordinera doseringen. Senaste tiden hade sjuksköterskan börjat skriva doseringen till mannen för hand och det blev otydligt vilken siffra var skriven. Tidigare fick patienten ordinationen genom datautskrift där inga misstolkningar kunde bli. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ringer upp mottagningen som tar emot klagomålet gällande doseringsanvisningen och ska ordna tydligare information till patienten angående läkemedelsordinationen. Anmälaren återkommer om problemen fortsätter. Ärendet avslutas.
Kommunikation Information		
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1907-03854	Amy Chau	Behandling vid vårdcentral En man har utmattningssyndrom och har varit sjukskriven i flera år. Han fick en ny läkare på sin vårdcentral efter den ordinarie gått i pension. Den nya läkaren missade hans bokade besök för fortsatt sjukskrivning och han fick avslag från försäkringskassan. Läkaren skrev ut antidepressive medicin till honom trots att han genomgick en utredning där visade sig att han inte hade depression. Nu skulle han gå på rehab på heltid men han blev bara halvtidssjukskriven. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att det är läkare som gör medicinska bedömningar. Rekommenderade honom att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1907-03858	Gisela Rosenquist	Nekad journalkopia En man har begärt att få ut en kopia av sin journal, men nekas detta. Han hänvisas bara runt.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om rätten att ta del av sin journal. Om vården i sin menprövning kommer fram till att inte lämna ut journalkopior, har anmälaren rätt att få ett beslut på detta. Detta beslut kan överklagas. Anmälaren väljer att kontakta mottagningen igen, återkommer vid behov.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Telefon **Primärvård** V1907-03889 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Personal följer inte riktlinjer för sjukvårdskläder i patientnära arbete En man kontaktar förvaltningen och har synpunkter på hur personal från olika vårdcentraler syns ute på gatan eller i affärer med de sjukvårdskläder de bär i det dagliga patientnära arbetet på respektive arbetsplats. Mannen har ett arbete där han är mycket utomhus på olika platser i regionen och har sett denna företeelse nästan dagligen. Sjukvårdspersonalen går omkring utomhus med sina kläder vilket mannen anser är ohygieniskt och patientosäkert. Dessutom följs inte riktlinjerna för sjukvårdskläder inom Region Stockholm som beskriver att dessa endast får bäras på arbetsplatsen. Mannen menar att det är oacceptabelt att detta får fortgå och vill att verksamheternas ledning ska informeras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-03896 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Personal följer inte riktlinjer för sjukvårdskläder i patientnära arbete En man kontaktar förvaltningen och har synpunkter på hur personal från olika vårdcentraler syns ute på gatan eller i affärer med de sjukvårdskläder de bär i det dagliga patientnära arbetet på respektive arbetsplats. Mannen har ett arbete där han är mycket utomhus på olika platser i regionen och har sett denna företeelse nästan dagligen. Sjukvårdspersonalen går omkring utomhus med sina kläder vilket mannen anser är ohygieniskt och patientosäkert. Dessutom följs inte riktlinjerna för sjukvårdskläder inom Region Stockholm som beskriver att dessa endast får bäras på arbetsplatsen. Mannen menar att det är oacceptabelt att detta får fortgå och vill att verksamheternas ledning ska informeras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-03897 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Personalen följer inte riktlinjer för sjukvårdskläder i patientnära arbete En man kontaktar förvaltningen och har synpunkter på hur personal från olika vårdcentraler syns ute på gatan eller i affärer med de sjukvårdskläder de bär i det dagliga patientnära arbetet på respektive arbetsplats. Mannen har ett arbete där han är mycket utomhus på olika platser i regionen och har sett denna företeelse nästan dagligen. Sjukvårdspersonalen går omkring utomhus med sina kläder vilket mannen anser är ohygieniskt och patientosäkert. Dessutom följs inte riktlinjerna för sjukvårdskläder inom Region Stockholm som beskriver att dessa endast får bäras på arbetsplatsen. Mannen menar att det är oacceptabelt att detta får fortgå och vill att verksamheternas ledning ska informeras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1907-03898 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Sömntabletter sattes ut abrupt utan nedtrappning En man har tagit sömntabletter i över 20 år. När han gick till vårdcentralen för att få recepten förnyade fick han besked om att han inte längre kommer att få dessa sömntabletter som är beroendeframkallande förskrivna. Mannen önskar att han hade fått ett uttrappningsschema för sömntabletterna för att slippa abstinensbesvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till ansvarig chef för vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1907-03899 Amy Chau Ekonomi Patientavgifter	Avgift för uteblivet besök En kvinna fick en faktura från vårdcentral på uteblivet besök som hon inte fått kallelse för. Hon försökte nå vårdcentralen men fick veta att den var stängd vecka 27-34. Fakturan skulle hinna att förfalla under tiden och hon hade inte råd att betala först. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisade henne till enheten för patientfakturor.
Telefon **Primärvård** V1907-03905 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Bevakning: Läkemedel	En kvinna fick en annan patients APO-dos påse En kvinna som använder APO-dos fick en annan patients läkemedel. Den andra patienten bodde i samma trappuppgång. Kvinnan berättar att hon har flera olika diagnoser som innebär att hon hade kunnat missa att det var fel persons mediciner i APO-dos påsarna. Kvinnan framförde till vårdcentralen att detta fel hade begåtts men hon fick bara höra att det råkade bli fel. Kvinnan tycker att felet var mycket allvarligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1907-03906 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Rörig och ostrukturerad hemsjukvård En representant för en stadsdelsförvaltning kontaktar förvaltningen och vill framföra klagomål på den hemsjukvård en del klienter får från en viss vårdcentral. Besök uteblir, det missas administrering av injektioner och ofta är det oklara besked. Klienterna är fästa vid läkarna på vårdcentralen men hemsjukvården är under all kritik menar representanten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) upplysningstjänst.

Telefon **Primärvård** V1907-03908 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blev inte undersökt vid en vårdcentral En kvinna besökte en vårdcentral för en åkomma och blev nekad att få ytterligare en undersökning då hon även hade andra besvär. Hon önskade att läkaren skulle göra vissa undersökningar för att utesluta sjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-03911 Daniela Carlsson Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i hantering av överföring En man fick borrelia och fick åka in till ett akutsjukhus och prover togs. Han fick besked att sjukhuset skulle skickas provsvaren till vårdcentralen. Frun till mannen ringde vårdcentralen för att fråga om provresultaten kommit fram men det hade de inte gjort. Frun ringde då till akutsjukhuset och fick besked att det visst hade skickat resultaten. Frun fick ringa vårdcentralen och akutsjukhuset omlott men ingen kunde svara på vart dessa provresultat hade tagit vägen. Frun tyckte det var dåligt organiserat. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** V1907-03916 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande En äldre kvinna ringde sin vårdcentral för att boka en tid till sin läkare. Hon behövde en remiss. Sjuksköterskan som kvinnan fick tala med sade att hon inte skulle ringa dit och att hon pratade för mycket. Sjuksköterskan hade sagt att kvinnan skulle ringa direkt till läkaren men det gick inte. Sedan lade sjuksköterskan på luren. Kvinnan ringde sedan igen och fick tala med en annan sjuksköterska. Den sjuksköterskan sade att kvinnan gjort helt rätt. Hon ska ringa till dom för att boka en läkartid. Kvinnan blev väldigt arg och ledsen över att hon fick så dåligt bemötande. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** V1907-03918 Amy Chau Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Bemötande m m vid vårdcentral En man som har haft samma sömntablett i fem år fick en ny tablett av en läkare på sin vårdcentral när hans ordinarie var på semester. Han köpte den nya tabletten men hittade den gamla som var slut på vissa apotek. Nu ville läkaren att han skulle lämna in tabletter som han skrev ut till honom för att förhindra missbruk. Mannen kände sig behandlad som en tonåring och undrade om läkaren skulle ha tabletten för sig själv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade honom att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon **Primärvård** V1907-03926	Siv Aronsson	Oklar diagnos efter lång tid, bollas mellan olika vårdgivare En kvinna har synpunkter på att en sambo haft problem med stora blåsor i munnen. En läkare på en vårdcentral har remitterat till flera olika vårdgivare, remisser har skickats fram och tillbaka, men någon egentlig diagnos har mannen inte fått. Han har fått prova på flera olika behandlingar, men inget har hjälpt och problemen har funnits under mer än två år. Kvinnan undrar var han ska få hjälp.
Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-03935	Daniela Carlsson	Bristande språkkunskaper i reception på vårdcentral En man hade ringt vårdcentralen och försökt förklara att han har en spricka men sjuksköterskan kunde inte förstå vad han sade. Hon visste inte vad ordet spricka eller fraktur betydde. Mannen tyckte det var konstigt att hon kunde arbeta i receptionen om hon inte kan ord som spricka eller fraktur.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-03956	Sari Kokkonen Nassef	Problem med att säga upp apo-dos En äldre kvinna har bett läkaren att säga upp beställningen för läkemedel i dosförpackning, så kallad apo-dos. Vårdcentralen har vid tre tillfällen sagt upp beställningen, men när kvinnan gått till sitt apotek kunde hon inte hämta ut sina läkemedel eftersom apo-dos beställningen fortfarande låg kvar som pågående.
Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-03960	Siv Aronsson	Nekas kontakt med läkare tidigare än bokat besöksdatum men behöver akut vård En man har tagit prover och fått en besökstid till läkare den 23 juli. Han mår inte bra och kontaktade sin vårdcentral för att få en akut tid. Kvinnan som svarade uppgav att han inte kan få någon tidigare tid utan måste vänta till den besökstid som bokats. Mannen är bedrövad och orolig då prover visat att han behöver behandling.
Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1907-03964	Amy Chau	Missnöjd med hemsjukvård En kvinna som har Parkinsons sjukdom får hemsjukvård men anhörig ansåg att det inte fungerade. Kvinnan hade problem med öronen under en längre period och behövde spolning men sjuksköterskan som kom hem till henne sade att det inte fanns tid hos läkare. En gång när anhörig ringde hörde kvinnan inte. Anhörig kontaktade läkargruppen där kvinnan var listad och fick tid. Spolningen tog ca 50 min. En gång fick kvinnan urinvägsinfektion och sjuksköterskan missade det. Anhörig tyckte att de två sjuksköterskor som kom hem var nonchalanta och verkade motarbeta varandra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Primärvård** V1907-03966	Siv Aronsson	Läkare lovat ringa men gjorde inte det En kvinna har synpunkter på en vårdcentral eftersom en läkare inte ringde upp henne som denne lovat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Primärvård** V1907-03980	Mats Haapanen	Vårdskada uppstod En man sökte information om att hantera vårdskada som uppstod vid vårdcentral i samband med behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Resultat Resultat		
Telefon **Primärvård** V1907-03981	Daniela Carlsson	Brister i vård och behandling och bemötande En kvinna besökte en läkare på vårdcentralen upprepade gånger eftersom hon hade ont i magen och ryggen samt halsen. Hon kände att något var fel men läkaren tog henne inte allvar. Hon framförde att något inte stod rätt till men fick inget gehör. En remiss skulle ha skickats för undersökning av en svullnad läkaren sett. Remissen skickades aldrig trots att kvinnan ringde och påminde om och om igen. Till slut fick kvinnan träffa en annan läkare och den läkaren skickade remissen på en gång. Det visade sig att svullnaden var en metastas. Kvinnan kände sig så ledsen över att läkaren antytt att hennes besvär kanske var psykiska och inte fysiska och bemötandet varit så bristfälligt. Kvinnan upplevde det som att hon var till besvär och var jobbig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Cancer		

Telefon **Primärvård** V1907-03985 Mats Haapanen Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bruten sekretess Anmälaren har synpunkter på journalanteckningar som återger samtal med ett barn som tillförsäkrades sekretess. Nu kan båda vårdnadshavarna genom inloggning på nätet ta del av journalanteckningarna, därmed kan den sekretess som barnet utlovades inte hållas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-03987 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig utredning av fot-och knäskada En kvinna hade ont i foten sedan hon blev stampad på foten av en person. Hon sökte vård på vårdcentralen men anser att utredningen av skada blev bristfällig. Hon har haft ont sedan 1,5 år och har svårt att gå. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-03995 Amy Chau Kommunikation Bemötande	Dåligt bemött vid vårdcentral En kvinna har haft huvudvärk i fyra månader och sökte vård på vårdcentral. Läkaren skickade en remiss till specialist. Kvinnan har inte hört något från specialistmottagning och hon hade så besvärligt med huvudvärk att hon fick åka till akutmottagning en dag. Hon ringde till vårdcentralen och ville ha lite information om specialisten blev hon dåligt bemött. När hon frågade om var mottagningen låg fick hon en boxadress. Hon blev ledsen och förbannad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Primärvård** V1907-04000 Amy Chau Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Ifrågasatte valfrihet inom vården En kvinna hade höftproblem och hennes husläkare skulle remittera henne till ortopedmottagning. Hon önskade sig att bli remitterad till akutsjukhus men läkaren nonchalerade henne och skickade remiss till en privat mottagning. Kvinnan ifrågasatte valfriheten inom vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon **Primärvård** V1907-04011	Sari Kokkonen Nassef	Fick annan patients läkemedelslista och oprofessionellt bemötande En man var på vårdcentralen och gick igenom en del undersökningar. Det var en del undersökningar som mannen inte såg någon större anledning till varför de genomfördes. Mannen ifrågasatte varför dessa skulle genomföras men fick inga tydliga svar. Mannen anser att läkaren var otydlig och viftade runt med armarna. Slutligen skrev han ut läkemedelslistan som mannen tog upp och läste på hemma. Där såg han att läkemedelslistan var utställd i en annan mans namn och personnummer. Mannen tror att läkaren har förväxlat de båda männen och genomfört undersökningar som skulle gjorts på den andre mannen. När mannen sedan skulle kontakta verksamhetschefen i detta ärende och bett honom ringa upp mannen, har denne inte ringt tillbaka ännu.
Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1907-04043	Minna Rimbe	Fördröjning på utredning En man med nack-och rygg besvär med långvarig smärta skulle remitteras på utredning från vårdcentralen. Vid två tillfällen hade remisserna skickats tillbaka till vårdcentralen och utredningen fördröjdes. Mannen anser att läkaren hade hånfull inställning på hans besvär.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Långvarig smärta		
Telefon **Primärvård** V1907-04046	Gisela Rosenquist	Nekad att få förnyat recept En kvinna får inte hjälp med förnyat recept när hennes ordinarie läkare är på semester. Hon går på smärtmottagningen som hänvisat henne till primärvården för förnyat recept.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Primärvård** V1907-04056 Sari Kokkonen Nassef Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Vårdcentral vill inte boka besök för bedömning av sjukskrivning En kvinna ringde sin vårdcentral och försökte boka tid för ett läkarbesök eftersom hon behövde ett sjukintyg till vårdgivaren. Personalen som svarade i telefonen förklarade att man inte kunde boka tid för sådant sjukintyg utan hänvisade till husläkarjouren. Kvinnan kontaktade sedan 1177 vårdguiden som hade informerat henne om att personalen i telefonen hade fel och att det var vårdcentralens skyldighet att ta emot henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att det är hennes vårdcentral som hon ska vända sig till för utredning av sina besvär. Det är sedan läkarens medicinska bedömning som avgör om kvinnan får ett sjukintyg eller inte. Kvinnan erhöll också kontaktuppgifter till ansvariga chefer på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1907-04059 Mats Haapanen Dokumentation och sekretess Patientjournalen Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om journal Anmälaren ställer frågan hur hon kan ta del av sina journaler, som hon befarar är förfalskade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och hänvisat till berörd vårdgivare.
Telefon **Primärvård** V1907-04062 Siv Aronsson Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Vårdcentral ringer inte upp den tid som uppgetts En man har problem med att få kontakt med sin vårdcentral. Han har, två gånger, fått information om att han ska bli uppringd en viss tid men det har dröjt. Första gången blev han uppringd senare. Idag har det gått över 30 minuter och ingen har ringt tillbaka till honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-04075 Mats Haapanen Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läste journal utan tillåtelse Enligt anmälare har läkare läst journalen utan tillåtelse från patienten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Svårigheter att få inkontinensordination
Primärvård		En man hade inkontinensskydd och han anser att han får hem för litet antal hemskickat. Han måste höra av sig ofta till vårdcentralen och få hjälp med ordinationen.
V1907-04081	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Ofullständigt intyg till försäkringskassan
Primärvård		En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en husläkarmottagning vägrar göra en komplettering av ett intyg som försäkringskassan behöver för att godkänna en sjukskrivning.
V1907-04085	Siv Aronsson	
Administrativ hantering		
Intyg		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Man kontaktades inte enligt överenskommelse av läkare på vårdcentral
Primärvård		En man hade lämnat blodprov på vårdcentral och fick information om att läkaren skulle ringa oavsett vad svaret visade. Det ringde ingen läkare och mannen tog då själv kontakt med vårdcentralen. Till slut ringde läkaren och sade då att han ringt vid flera tillfällen men inte fått något svar. Mannen sa då att ingen hade ringt på privat nummer till hans telefon och då sade läkaren att han varit på semester. Vid ett annat tillfälle hade mannen kontrollerat sitt blodtryck på vårdcentralen och fick sedan hem ett brev från en läkare att blodtrycket var normalt. Mannen hade haft högt blodtryck i två år och han tyckte det var konstigt att blodtrycket plötsligt var normalt så han ringde till vårdcentralen. När han talade med sjuksköterskan fick han veta att hans blodtryck var högt. Mannen önskade då tala med den läkare som skickat brevet men det fanns inga telefontider lediga men han kunde få ett återbesök. Mannen undrade varför man inte kunde få en telefontid med en läkare när man kunde få ett besök.
V1907-04094	Daniela Carlsson	
Kommunikation		
Information		
Tillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefontillgänglighet		
Telefon		Ofullständig behandling av sjukgymnast
Primärvård		En kvinna har synpunkter på att fysioterapeuten som behandlade henne var oerhört hårdhänt och inte tog hänsyn till kvinnans besvär.
V1907-04106	Gisela Rosenquist	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skrivelse inkommer.

Telefon **Primärvård** V1907-04126 Kommunikation Information	Sari Kokkonen Nassef	Får inte skriftligt svar på provtagning En man har önskemål om att resultatet från den provtagning om laktosintolerans som han genomfört ska skickas till honom per brev. Detta har inte vårdcentralen velat utan man tycker att han ska boka tid hos läkare för att få resultatet. Mannen bor i södra Stockholm medan vårdcentralen ligger i den norra där han tidigare bodde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen.
Telefon **Primärvård** V1907-04133 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Siv Aronsson	Nekas remiss till specialist En kvinna har synpunkter på att hon nekats remiss till specialist av sin husläkare vid ett akutsjukhus trots att hon har svåra smärtor i kroppen. Remisser som skickats till specialistmottagningen har inte lett till några besök och kvinnan tycker att mottagningen behandlar henne ignorant och inte tar hennes besvär på allvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-04156 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Daniela Carlsson	Otrevligt bemötande på barnavårdscentral En man ringer och är upprörd över att en sjuksköterska på en barnavårdscentral har varit otrevlig och ifrågasatt deras religion och kultur. Mannen har talat med chefen för verksamheten som hänvisat mannen till förvaltningen. Mannen och hans fur upplever sig diskriminerade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Diskrimineringsombudsmannen, IVO:s upplysningstjänst.
Telefon **Primärvård** V1907-04167 Vård och behandling Behandling	Gisela Rosenquist	Ofullständig behandling En man som har problem med att använda sina armar efter en arbetsskada, har synpunkter på att han inte får tillräcklig hjälp med sina besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har en telefontid med läkaren inbokad i veckan.

Telefon **Primärvård** V1907-04169 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Bemötande från läkare En anhörig har synpunkter på bemötandet från en läkare på en vårdcentral. Fadern bad dotter att ringa läkaren för att ställa några frågor. Denne var fientligt inställd till den anhörige, snäste av henne samt slängde på luren. Läkaren har avbokat nästa besök och sagt att fadern kommer att få en annan läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-04175 Ekonomi Patientavgifter	Christina Hegefjärd	Fick faktura för återbud lämnat i god tid En kvinna lämnade återbud till besökstid på vårdcentralen mer än en vecka i förväg. När hon fick faktura för uteblivet besök kontaktade hon vårdcentralen och berättade att hon läst in på telefonsvararen. Hon fick oklara besked om återbudet kommit fram, men sjuksköterskan vägrade makulera fakturan. Åtgärd: Undertecknad kontaktar vårdcentralen, ansvarig sjuksköterska avser att gå igenom samtliga telefonloggningar mellan bokning och bokad tid för att se om någon avbokning inkommit. Detta återkopplas till anmälaren.
Telefon **Primärvård** V1907-04191 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Får inte hjälp med hembesök från vårdcentralen för omläggning av venösa bensår En kvinna har kraftig övervikt och svårt att ta sig ut. Under sommarhettan har hennes venösa bensår, som hon vanligtvis går till vårdcentralen för att få hjälp med omläggning av, förvärrats. Det har gjort att hon har svårigheter att ta sig till vårdcentralen, vilket resulterat i att bensåren förvärrats och smärtar ännu mer. När kvinnan bett att få hjälp från hemsjukvården under en tid tills bensåren förbättrats har hon fått besked om att det inte går. Kvinnan anser att det blir som en ond cirkel där hon nu isoleras ännu mer på grund av att vårdcentralen inte vill hjälpa henne i hemmet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1907-04212 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Bristande hjälp och stöd av husläkaren En man genomgick ryggoperationer för diskbråck för flera år sedan och har kvarstående smärta. Han har dessutom smärta i ena höften efter en fallolycka. Han menar att han får bristfälligt stöd från husläkaren, ingen vårdplanering och dålig uppföljning av medicineringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.

Telefon **Primärvård** V1907-04216 Gisela Rosenquist Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ingen tid till läkare En dotter har synpunkter på att hennes mor som är nyinflyttad i Region Stockholm inte får den vård hon behöver. Hon har tidigare fått färdtjänst och hemsjukvård, men får inte det längre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-04225 Gisela Rosenquist Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Diskriminering funktionshinder	Bristande information om apodos En man med svår afasi och som har en funktionsnedsättning, har tidigare fått medicinering via apodos. När vården från vårdcentralen gick över till ASIH, togs apodos bort. När fakturor fortsatte att komma för tjänsten så kontaktade brodern vårdcentralen. Vårdcentralen informerade då om att det är hans brors ansvar att avbeställa tjänsten. Brodern undrar hur man som patient ska veta att man själv ska avbeställa i byte till annan vårdgivare. Vem hjälper svårt funktionsnedsatta patienter som inte kan kommunicera? Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1907-04231 Tua Myhrman Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Svårt att få tid och felaktig bedömning En man upplevde att det var mycket svårt att få läkartid på vårdcentralen. Trots att han ringt varje dag i flera dagar, precis när vårdcentralen öppnat, har han fått beskedet att tiderna är slut. Mannen ifrågasätter detta och menar att han behöver hjälp. Han har också synpunkter på att en läkare gjort en felbedömning av hans symtom vid ett tillfälle, det visade sig att han led av en allvarlig sjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Skrivelse **Primärvård** V1905-02704 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Får inte hjälp med sina problem, är kritisk mot remisshantering En man anser att han inte får någon hjälp på sin vårdcentral för de besvär och sjukdomar han har. Han har bland annat hemorrojder, diabetes, psoriasis och ljumskbråck och behöver remitteras till olika specialistläkare som kan följa upp hans problem. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Denna hade gjort en översyn av de remisser som skickats från hennes vårdcentral till olika specialistkliniker. Mannen hade remitterats till en fiberoptisk undersökning, en så kallad koloskopi, av ändtarm och tjocktarm på grund av ändrade avföringsvanor och han hade fått remittering till medicinsk fotvård mellan två och fyra gånger per år till följd av sin diabetes. Gällande remiss till hudmottagningen hade mannen då han kallats, avbokat den besökstiden då han redan haft kontakt med en annan hudmottagning. Vad gällde ljumskbråcket hade en ny remiss skickats dit samma dag. Den läkaren hade vid tidigare besök inte förstått att mannen var bosatt i Sverige utan bett mannen söka vård för ljumskbråcket i sitt ursprungliga EU-land. Verksamhetschefen betonade avslutningsvis att det är endast till privata vårdgivare som har avtal med Region Stockholm som vårdcentralen skickar sina remisser där kvalitet och kostnad ska vara densamma som för de mottagningar och sjukhus som regionen driver i egen regi. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** V1905-02808 Moses Hadi Administrativ hantering Intyg	Bristfälligt intyg En kvinna har fått avslag på sin ansökan om sjukersättning från försäkringskassan på grund av att en läkare vid en vårdcentral inte beskrivit hur sjukdomsbesvären påverkade hennes aktivitetsförmåga. Åtgärd: Yttrande ar inkommit från läkare och verksamhetschef som beklagat att patientens ansökan har avslagits av försäkringskassan, men vill tydliggöra att två läkarbedömningar ligger till underlag för det. Man bedömer att läkarna har handlat ärendet på ett korrekt sätt, även om man förstår att det har orsakat en olägenhet för patienten. Läkaren har inte haft något mer att tillägga i läkarintyget som tidigare läkare hade utfärdat. Läkaren kan inte heller kommentera varför hans namn inte fanns på intyget. Anmälaren har inkommit med ett genmäle och önskat att detta endast för kännedom skickas till vårdgivaren. Ärendet avsluta och genmälet skickas till vårdgivaren för kännedom.
Skrivelse **Primärvård** V1905-02841 Theodor Ricklefs Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Läkare skickade remiss till fel vårdgivare En kvinna har besökt vårdcentral och därifrån önskat remiss till specialistmottagning. Vid upprepade tillfällen har läkare på vårdcentralen skickat remissen till fel vårdgivare, remissen har även enligt kvinnan glömts bort vid ett tillfälle. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Svårt att få boka tid hos husläkaren
Primärvård	En kvinna har stora svårigheter att få boka tid till husläkare och är så besviken att hon bytt vårdcentral. Hon hade stora svårigheter att nå vårdcentralen på telefon och när hon fick kontakt med en sjuksköterska fanns inte några läkartider att boka inom överskådlig tid. Hon är besviken då hon varit listad på vårdcentralen under flera år.
V1905-02868 Christina Hegefjärd	
Tillgänglighet	
Väntetider i vården	Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades de stora svårigheter som funnits på vårdcentralen med att boka tid till läkare. Flera läkartjänster har varit svåra att tillsätta, antalet läkare var inte tillräckligt för att möta behov från listade patienter. Efter en omfattande rekrytering ser läget annorlunda ut nu och det är betydligt lättare att få en läkartid inom rimlig tid, han hoppas att anmälaren vill stanna kvar på vårdcentralen som listad patient. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Tillgänglighet	
Telefontillgänglighet	

Skrivelse	Brister gällande medicinförskrivning vid vårdcentral
Primärvård	En man har flera diagnoser och har ett antal mediciner han tar regelbundet. Han reser en del runt om i världen och har på grund av det inte möjlighet att hämta ut sina mediciner så ofta. Han har haft kontakt med en läkare sin vårdcentral som vid upprepade tillfällen nekat mannen receptförnyelse. Mannen är beroende av sina mediciner och bett om att få byta läkare. Han har haft kontakt med verksamhetschefen som varit behjälplig med att byta husläkare som skrivit ut nya recept. Men efter ett tag hamnar mannen återigen hos den läkare som vägrar skriva ut recept och han tvingas då återigen vända sig till verksamhetschefen för att få en ny läkarkontakt. Mannen hade en avtalad telefontid med läkaren som vägrar skriva recept och då hade den läkaren ringt endast en signal och sedan lagt på. Mannen är mycket upprörd över att en läkare få bete sig på detta sätt.
V1905-02869 Daniela Carlsson	
Vård och behandling	
Läkemedel	
Tillgänglighet	Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefontillgänglighet	
Kommunikation	
Delaktig	
Bevakning:	
Läkemedel	

Skrivelse	Bristande utredning och synpunkter på intyg och delaktighet
Primärvård	En man med smärtproblematik i benen, och senare även i andra delar av kroppen, utreddes och remitterades till ortopedspecialister av sin vårdcentral. Mannens smärta fortsatte dock och han blev sämre och sämre. Mannen ifrågasätter därmed att han inte remitterats till reumatolog, vilket ortopeder ansett borde göras. Mannen har också synpunkter på att vårdcentralens läkare inte varit behjälplig med komplettering av intyg till försäkringskassan och att bemötandet varit bristfälligt, enligt mannen har han inte blivit lyssnad till. Mannen menar att hans problem och han blir förminskade och när han önskat byta läkare har detta inte hörsammats.
V1905-02963 Tua Myhrman	
Vård och behandling	
Undersökning/bedömning	
Administrativ hantering	Åtgärd: Handläggning pågår.
Intyg	
Kommunikation	
Delaktig	
Bevakning:	
Långvarig smärta	

Skrivelse **Primärvård** V1905-02979 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Nekad besök utan listning En kvinna är listad på en vårdcentral en bra bit ifrån där hon bor. Vid ett tillfälle var hon sjuk och hade behandlats i hemmet på grund av infektion i övre luftvägarna. Då hon blivit sämre med ökad feber och hosta beslutade hon sig för att uppsöka en vårdcentral. På grund av sitt hälsotillstånd valde hon den geografiskt närmaste vårdcentralen. Inte den hon var listad på. Kvinnan fick träffa en sjuksköterska som hävdade att kvinnan var tvungen att lista sig på vårdcentralen för att få hjälp. Kvinnan påtalade sina rättigheter att visst kunna få akut vård utan att vara listad. Sjuksköterskan stod på sig och gav två alternativ, antingen fick hon lista sig eller åka till den andra vårdcentralen i det skick hon befann sig i. När kvinnan hotade med anmälan till Inspektionen för vård och omsorg ändra de sig sjuksköterskan och tog blodprover. Det visade sig att kvinnan hade lunginflammation och hon fick då utskrivet antibiotika. Åtgärd: I inhämtade yttranden från verksamhetschefen vid vårdcentralen framkommer att de inte instämmer i den beskrivna situationen. De beklagar ändå anmälarens upplevelse av situationen. Sjuksköterskan är vidtalad om ärendet och väl insatt i att en patient kan söka vård utan att vara listad på vårdcentralen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1905-03006 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristande behandling på närakut En kvinna kom via akutmottagning till en närakut på grund av skärskada i handen. Väl där ombads hon att ligga ner och vänta. Efter flera timmar fick kvinnan träffa en läkare. Man gjorde bedömningen att hon skulle få komma till en handkirurg dagen därpå. Läkaren gjorde ett känseltest genom att sticka kvinnan men en nål. Nålen gick dock för djupt vilket gjorde mycket ont. Läkaren la sedan lokalbedövning för att rengöra såret. Bedövningen lade hon direkt i nerven vilket gjorde att hela långfingret förlorade känsel och blev hett. I journalanteckningen står att kvinnan hade känselbortfall i ett finger, medan kvinnan hade bortfall i flera fingrar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1905-03033 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Långvarig smärta	Bristfällig utredning En kvinna hade besvär med nervsmärtor, kuddkänsla under fötterna och balanssvårigheter och hon sökte husläkaren som hade svarat att det inte fanns någonting mer att göra åt henne. Hon utreddes på akutsjukhuset och anledningen till hennes besvär hittades efter provtagningar. Hon hade brist på B12 vitamin och behövde injektionsbehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Bristfälligt omhändertagande av läkare
Primärvård		En kvinna kände sig utmattad då hon befann sig i en mycket svår och påfrestande situation. Hon träffade en läkare på vårdcentralen som inte tyckte hon behövde vara sjukskriven då denne bedömde att hon inte mådde dåligt. Läkaren ska också ha påstått att det inte finns något som heter utmattningssyndrom. Denne ställde inga frågor till kvinnan om hennes hälsotillstånd och hon upplevde detta möte som mycket olustigt och hon kände sig utelämnad.
V1905-03132	Emma Lagerholm	
Kommunikation		
Bemötande		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Undersökning/bedömning		

Skrivelse		Ej lyssnad till samt ingen behandling
Primärvård		En kvinna med smärtor har synpunkter på att en läkare vid en närakutmottagning inte lyssnade på henne. Hon fick inte heller någon behandling utan hänvisades enbart till annan mottagning.
V1905-03165	Moses Hadi	
Kommunikation		
Delaktig		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Skrivelse		Läkare gav inte information
Primärvård		Anmälaren skadade handen. Läkaren remitterade anmälaren till undersökning med röntgen. Läkaren har inte informerat anmälaren om undersökningsresultaten.
V1905-03208	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Remiss blev inte upprättad
Primärvård		Anmälaren skrev att primärvården inte upprättat utlovad remiss.
V1905-03209	Mats Haapanen	
Administrativ hantering		
Brister i hantering		Åtgärd: När förvaltningen kom i kontakt med anmälaren uppgav denne att remiss var upprättad och att hon fått tid vid mottagningen som mottagit remissen. Anmälaren önskade inte vidare handläggning. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1906-03262 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Hudförändringar diagnostiserades som godartade, visade sig senare vara hudcancer En man fick rådet av sin fotvårdsspecialist att be hudläkare kontrollera hudförändringar som såg misstänkta ut. Detta gjordes, men han fick information om att det var godartade förändringar. Denna diagnos visade sig senare vara felaktig då hudförändringarna var cancer och mannen tvingades till en omfattande operation. Han har också synpunkter på bristande hantering av remisser och remissvar från psykolog hos annan vårdgivare. Åtgärd: I utförligt svar från verksamhetschefen hänvisas till korrespondens och samtal som anmälaren tidigare haft med patientansvarig läkare och verksamhetschef med samma frågeställningar som i anmälan till förvaltningen. Han har behandlats på vårdcentralen för andra hudåkommor än cancer och har täta kontroller med granskning av hudförändringar som bekymrar honom. Remisser har sänts till olika vårdgivare, men då anmälaren senare avböjt behandling har vårdplaneringen inte kunnat genomföras som önskat. Anmälaren är inte nöjd med svaren, men ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** V1906-03318 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel	Felmedicinering Anmälaren ramlade och slog sig. Hon sökte sig till primärvården. Läkaren genomförde bristfällig undersökning, ställde fel diagnos och gav felaktig medicinsk ordination. Den medicinska ordinationen orsakade behov av kontakt med akutmottagning vid sjukhus, då det medicinska preparatet orsakat sår i magsäcken. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren anser att ordinationen var korrekt, att magsåret som uppstod inte kunde förutses. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1906-03345 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut journalen för sin dotter som har skyddade personuppgifter En man anmäler att han inte får ut sin dotters patientjournal från ett besök på en närakut. Dottern har skyddade personuppgifter och bor i ett skyddat boende. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1906-03546 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Cancer	Missad cancerdiagnos och felaktig medicinering En man uppsökte en vårdcentral med smärtor i en ljumske. Läkaren bedömde att det var en nervinklämning och ordinerade träning och läkemedel. Mannen som hade hjärtproblem konsulterade sin hjärtläkare som avrådde medicineringen. Han tränade dock flitigt tills han fick ytterligare värk och fick uppsöka akutmottagning på akutsjukhus. Där konstaterades med röntgen att mannen hade cancer och han fick omgående genomgå en höftoperation. Mannen fick en ny höftkula. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1906-03572 Johan Karlsson Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Vårdcentral krävde listning för ett barn vid ett akutbesök Mamman till en liten pojke med en allergisk reaktion hänvisades av 1177 till vårdcentral omgående. Efter att ha fått kontakt med en vårdcentral krävde vårdcentralen att pojken skulle listas där för att vård skulle ges. Vårdgivaren framförde att man annars inte skulle kunna se journalerna. Mamman ifrågasatte detta och påtalade att rutinerna inte var i enlighet med gällande regelverk. Vårdcentralen stod på sig med hänvisning till sina rutiner och mamman, som inte ville bråka med receptionisten, listade då pojken där. Åtgärd: I husläkarmottagningens yttrande framförs att det var en sommarvikarierande receptionist som missförstått rutinerna. Mottagningens rutin är att efterfråga att patienten listar sig där för att skapa kontinuitet i patientens vård men att det inte är ett krav. Verksamhetschefen framför en ursäkt för det inträffade. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1906-03621 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Nonchalant uppträdande samt dålig telefontillgänglighet En kvinna är kritisk till att personal på en vårdcentral har varit nonchalanta samt uppträtt irriterade och varit ointresserade av patientbesöken. Hon är också kritisk till bristande telefontillgänglighet vid vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1907-03779 Anna Arengård Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i kommunikationen En anmälare har synpunkter på kontakten med vårdcentralen. När hon kontaktade vårdcentralen blev hon lovad uppringning av sjuksköterska samma dag, vilket inte skedde. Kvinnan påpekar att hon ringer vårdcentalen via Teletal men att vården kan ringa hennepå direktnummer. Kvinnan önskar även att vårdcentralen har ett bättre samarbete med akutsjukhuset som hon ofta vårdas på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skrivelsen sänds för kännedom till vårdgivaren. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1907-03825	Daniela Carlsson	Läkemedelsändringar påverkade en mans mående negativt En man har sedan lång tid haft diverse läkemedel men nu har läkaren på vårdcentralen gjort ändringar vilket påverkar mannens mående. Han har framfört sina önskemål angående sina läkemedel men upplever att han inte blir hörd. Han beskriver det som att tala med en stängd dörr. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Primärvård** V1907-03829	Minna Rimbe	Felaktiga avbokningar utan information till patienten En kvinna hade fått två tider genom kallelse på vårdcentralens äldremottagning. Hon kontaktade mottagningen och hon fick veta att dessa hade avbokats. Hon frågade vem som hade avbokat dessa men fick inget svar men inte heller nya tider. Hon fick sedan träffa en läkare för att hon misstänkte att hon hade fått Borrelia. Läkaren hade svarat att märket hon hade på benet var ett vanligt blåmärke och att prover inte skulle behövas. När prover sedan togs hade hon borrelia men hon anser att hon påpeka själv gällande provtagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Skrivelse **Primärvård** V1907-03879	Siv Aronsson	Läkare hade en otrevlig attityd En man besökte en vårdcentral där läkaren var mycket otrevlig. På ett aggressivt sätt ber hon mannen komma till sitt rum. Hon frågar med dryg attityd om mannen vill ha sjukintyg, fortsätter och säger att det får han inte. Mannen beskriver sina symtom och då uppger läkaren att han inte ska vara där utan ska gå till en annan vårdcentral. Hon konsulterar kollegor, kommer tillbaka och ger anmälaren sjukintyg och smärtstillande läkemedel samtidigt som hon ber honom gå ut ur rummet. Åtgärd: Verksamhetschef beklagar det obehag som mannen upplevt med vårdcentralen medan läkaren, som anmälan avser, svarar att denna inte kommentera något av det mannen tar upp då hon pratat lugnt och respektfullt med mannen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och uppger att synpunkterna på läkarens bemötande kvarstår och att han hade förväntat sig att få en ursäkt. Ärendet avslutas i samförstånd.
Kommunikation Bemötande		
Skrivelse **Primärvård** V1907-03920	Siv Aronsson	Kommer inte fram på telefon till vårdcentral, behöver nytt sjukintyg En kvinna har förgäves under snart två veckor försökt att komma i kontakt med sin vårdcentral. Hon behöver ny sjukskrivning och recept på läkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Läkemedel		

Skrivelse **Primärvård** V1907-03942 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Frågor om insatser vid närakut Anmälaren är nära anhörig till patient som avled strax efter det att han besökt närakut och där blivit utskriven utan vidare remittering, överföring till akutmottagning vid sjukhus. Den anhörige uppfattade att patienten befann sig i allvarligt tillstånd och i behov av sjukhusvård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1907-03944 Minna Rimbe Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga journalspärrar En kvinna beskriver i sin anmälan att journalspärren är en förfalskning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1907-04012 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få återbesök En kvinna hade behov av årlig uppföljning av sina kroniska besvär med sköldkörteln. Hon hade försökt att boka återbesökstid och kontaktade mottagningen god tid före men det fanns inga bokningsbara tider. Hon hänvisades att återkomma om tre veckor. Vid nästa samtal skulle hon återkomma om en vecka och då var tiderna slut. Hon kunde få videosamtal eller träffa en annan läkare vilket hon avböjde. Hennes årsbesök skulle bli i maj och nu har fått lyckats att få återbesökstid till september. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1907-04013 Minna Rimbe Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Omlistning utan information En man var patient på en vårdcentral, men den läkare har varit listad hos avslutade sin anställning och han listades om på en nyanställd läkare. Mannen är missnöjd med att inte ha fått information om det. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att mannen inte fått information om att patientansvarig läkare avslutat sin tjänst. Enligt mottagningens rutiner listas alltid patienter om till ny namngiven läkare när någon läkare slutar. Hon har sänt blanketter till anmälaren i det fall han vill lista sig på annan mottagning. Anmälaren är besviken över att inte ha blivit kontaktad, men vill att ärendet avslutas.

Skrivelse		Väntade länge på att få loggutdrag från journal hos husläkare
Primärvård		En kvinna önskade journalloggar från journal hos husläkare. Personal på vårdcentralen hänvisade till IT-enheten, ansökan försvann och hon e-postade ett flertal gånger utan att få någon kontakt. Hon ifrågasätter varför det tog så lång tid att få dessa.
V1907-04089	Christina Hegefjärd	
Dokumentation och sekretess		
Patientjournalen		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Information		

Skrivelse		Nekad remiss till hudläkare för att ta bort utväxt i ansiktet
Primärvård		En kvinna fick en utväxt under ögat, den växte långsamt och hon kontaktade husläkaren. Remiss sändes till hudläkare, men där avvisades den och sändes åter till vårdcentralen. Detta fick inte patienten någon information om. När hon uppmärksammade att hon blivit avvisad önskade hon bli remitterad till annan hudläkare. Detta vägrade husläkaren, kvinnan sökte privat hudläkare och betalade för att ta bort utväxten. Hon ifrågasätter varför husläkaren inte ville sända remiss till annan hudläkare och varför hon var tvungen att betala själv.
V1907-04090	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Ekonomi		Åtgärd: Handläggning pågår.
Patientavgifter		

Skrivelse		Brister i utredning, behandling, bemötande och upplevelse av att inte bli tagen på allvar
Primärvård		En man med flera olika sjukdomar är inskriven vid en vårdcentral. Under flera år har mannen haft olika besvär som vårdcentralen ignorerat eller sent skickat remisser för vidare utredningar. Bland annat har mannen genom åren sökt vårdcentralen för problem med magen, ingen vidare utredning utfördes. Nu har mannen opererat bort en lång bit av tunntarmen och är stomiopererad. Att inte ha blivit lyssnad till och tagen på allvar av läkare på vårdcentralen har inte bara orsakat fysisk smärta, det har även varit psykiskt betungande så att mannen haft ångest, oro och rädsla.
V1907-04162	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bemötande		
Kommunikation		
Delaktig		

Skrivelse		Synpunkter på behandling
Primärvård		Anmälaren angav synpunkter på behandling av urinvägsinfektion. Hon hade under längre tid plågats av smärtor, feber och blod i urinen. Läkaren vid vårdcentralen ordinerade antibiotika men underlät remittering till specialist.
V1907-04188	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1907-04189	Mats Haapanen	Synpunkter på behandling Anmälaren angav synpunkter på utebliven behandling av urinvägsinfektion. Hon hade under längre tid plågats av smärtor, feber och blod i urinen. Läkaren vid närakuten vägrade att ordinera behandling.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Skrivelse **Primärvård** V1907-04233	Christina Hegefjärd	Husläkaren lyssnar inte på patientens berättelse En äldre kvinna är inte nöjd med hur hennes husläkare hjälpte henne med remisskontakt med akutsjukhuset för minnesutredning och för intyg till färdtjänst bl a. Hon är besviken över stödet och har bytt till annan husläkare.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg		Åtgärd: Anmälaren nöjer sig med att anmälan sänds till vården för information, hon förväntar sig inte något svar. Undertecknad sänder skrivelsen till vården och ärendet avslutas därefter.
Skrivelse **Primärvård** V1908-04260	Tua Myhrman	Ifrågasätter medicinen som skrevs ut av läkare En man anser att han inte borde ha fått ett visst läkemedel utskrivet av en läkare vid en vårdcentral. Han menar att medicinens biverkningar var kontraindicerade med hans olika diagnoser. Mannen drabbades av många biverkningar, somliga svåra. Han menar att de fortfarande gör sig påminda och gett honom handikapp.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02636	Minna Rimbe	Demensutredning uteblev En kvinna hade flyttats till ett demensboende, utan komplett demensutredning. Hon kände sig kränkt då hon bott i LSS bostad i ca 30 år, och haft god livskvalité och omsorgen via dem. Hon var inte dement men har dåligt minne sedan barndomen efter en tumör i hjärnan.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02692 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Tua Myhrman	Uteblivet besök av hemsjukvård och felaktigheter kring läkemedel En multisjuk man som hade sjukvård i hemmet var inte nöjd med vården. Enligt mannens närstående som hör av sig till förvaltningen har bland annat besök uteblivit och felaktiga doser av läkemedel givits. Den närstående har också i tid upptäckt felaktigheter rörande medicinerna. Vid ett tillfälle tog personalen från hemsjukvården fel på mannen och hemtjänstpersonal och ville ge mediciner till mannen från hemtjänsten. Den närstående tror att det är språksvårigheter som flera gånger varit orsaken till att personalen inte förstått hur de skulle hantera läkemedlen eller agera. Den närstående har kontaktat chef för hemsjukvården som inte återkommit som utlovat. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02693 Vård och behandling Diagnos	Anna Arengård	Fördröjd diagnos En kvinna sökte sin vårdcentral för besvär med händer. Ett halvår senare sökte hon igen för besvär med ögon. Ett halvår senare fick hon besvär med benen. Först efter att kvinnan fick svårigheter att tala efter ansträngning, gjordes en utökad utredning och kvinnan fick en neurologisk diagnos. Kvinnan menar att bristande utredningar ledde till fördröjd diagnos och utebliven medicinering under flera år. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02719 Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Bristfällig information samt nekad behandling En person blev uppringd av en vårdcentral men uppfattade att personalen som ringde blev tyst i luren eftersom anmälaren pratade engelska. Anmälaren ringde på nytt och blev uppringd av personal som hänvisade till en närakutmottagning utan att ställa några frågor till anmälaren. Anmälaren önskar få en förklaring till varför hen enbart hänvisades till annan vårdgivare. Åtgärd: Förvaltningen har skickat en blankett och samtidigt informerat anmälaren om patientnämnden samt om möjligheten att inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse		Recept, remiss, tillgänglighet samt otrevligt bemötande
Primärvård		En kvinna har önskat att en läkare vid en vårdcentral ska förnya hennes recept samt remittera henne till en specialistmottagning. Hon har under fyra månader försökt boka en tid utan att lyckas. Det har inte gått att få läkartid till en läkare som hon själv valt utan hon fick vänta tills en läkare blev ledig för besök. Hon har fått ett brev från mottagningen om att väntetiden var 2-4 månader vilket hon anser är helt oacceptabelt. En personal har dessutom varit stressad och ohjälpsam samt otrevlig mot henne i telefon vid ett par tillfällen. Anmälaren står inte ut med att ha kontakt med personalen på denna vårdcentral och därför har hon bytt vårdcentral. Hon har framfört sitt klagomål till vårdcentralen då hon inte fått den vård som hon anser att hon haft rätt till.
V1905-02739	Moses Hadi	
Vård och behandling Behandling		
Tillgänglighet Väntetider i vården		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som kontaktat anmälaren i två tillfällen för att erbjuda henne tider för läkarbesök dock utan resultat. Patienten har listat om sig på en annan vårdcentral. Handlingsplan har upprättats för att komma till rätta med väntetiderna samt för att höja arbetsglädjen i medarbetargruppen. Det är tråkigt att patienten inte har fått den vård hon behövt och hon framöver är välkommen tillbaka om hon skulle önska återkomma till mottagningen. Ett genmäle har inkommit där anmälaren framfört att hon inte uppgett att hon fått brev från mottagningen med information om att väntetiderna var 2-4 månader. Detta med väntetiderna var enbart hennes erfarenhet. Personalen har ringt upp och låtit ofta en signal gå fram innan de lagt på luren vilket medfört att anmälaren inte hunnit svara. Hon vidhåller att kvalitén på vården på mottagningen är oacceptabelt låg och att hon inte fått den vård som hon hade rätt till enligt patientlagen. Vid samtal med anmälaren framkommer att hon nu bytt vårdcentral och önskar att hennes genmäle skickas till vårdgivaren enbart för kännedom. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande		
Bevakning: Läkemedel		

E-post -> Skrivelse		Brister i remisshantering orsakade fördröjd operation
Primärvård		En kvinna sökte för sina besvär med hemorrojder på vårdcentralen. Läkaren där skickade remiss till specialistläkare för operation. När kvinnan inte hört något från specialistmottagningen efter tre månader kontaktade hon vårdcentralen igen. Enligt personalen som svarade hade remissen direkt studsat tillbaka till vårdcentralen utan att läkaren hade vidarebefordrat den till annan specialistläkare. När kvinnan till slut fick komma till operation visade det sig att hon hade ett förstadium till cancer.
V1905-02839	Sari Kokkonen Nassef	
Administrativ hantering Brister i hantering		
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Cancer		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02840 Johan Karlsson Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Remisser skickades inte enligt överenskommelse, ovidimerade och felaktiga journalanteckningar En kvinna anmäler att en husläkarmottagning missat att skicka iväg remisser som man kommit överens om. Kvinnan har även synpunkter på journalföringen och anmäler att journalföring skett sent, att en anteckning fortfarande är ovidimerad och att en del anteckningar innehåller felaktiga uppgifter. Det kvinnan vill är att klagomålet registreras samt att förvaltningen hjälper till med en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har vidare informerats om vad en anmälan till IVO bör innehålla, förvaltningen kan inte skriva en anmälan till IVO för kvinnans räkning då det ligger utanför patientnämndens uppdrag.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02844 Emma Lagerholm Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Upplevt sig kränkt av läkares sjukintyg En man som lider av psykisk ohälsa träffade sin husläkare på vårdcentralen. Han förklarade att han mår så pass dåligt att han behöver sjukskrivas. Läkaren ska då ha frågat vad denne skulle skriva i intyget, vilket anmälaren upplevde som märkligt. Han ställer sig frågande till hur läkaren formulerade sig då intyget skulle läsas av arbetsgivaren. Mannen känner sig kränkt och utsåld och anser att det var fel av läkaren att lämna ut så mycket information, trots hans önskemål om ändringar av texten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare vid vårdcentralen. Denne beklagade att patienten mådde dåligt samt påtalade att det var han själv som lämnade hela sjukintyget till arbetsgivaren. Vidare stod det om nya regler om att arbetsgivare behöver information i intyget som beskriver på vilket sätt sjukdomen påverkar arbetsförmågan samt om anpassning och återgång till arbetet utifrån arbetsgivarens rehabiliteringsansvar. Berörd läkare skrev att denne hade diskuterat fallet med patienten samt formulerat intyget enligt överenskommelse med patienten. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle där han ifrågasatte det läkaren hade skrivit gällande förfarandet samt de regler läkaren hänvisade till. Han hade med utdrag om lagar och regler från olika hemsidor relaterat till ärendet. Detta bifogades avslutsskrivelsen. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02873 Christina Hegefjärd Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårt att boka akuta tider på vårdcentral, omöjligt att ringa En kvinna har stora svårigheter att få en akut tid på vårdcentralen, vid de tillfällen hon behövt hjälp har hon blivit hänvisad till husläkarjouren på kvällen. Hon är missnöjd med vårdcentralens tillgänglighet och avser att byta. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades svårigheterna att få tid, vårdcentralen har en hög belastning och vid vissa tidpunkter kan det vara svårt att få både akut och planerad tid snabbt. Hon beskriver att vårdcentralen gått över till en online-tjänst, dvs läkarbesöket sker över mobiltelefon eller dator, de patienter som klarar tekniken kommer där att få möjlighet till ett snabbt omhändertagande. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02891 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Hjärtinfarkt syntes inte på undersökning på närakutmottagningen En man upplevde symtom på hjärtinfarkt, men inte så allvarliga att han kontaktade larmcentralen. Han gick istället till närakutmottagningen. Ett EKG genomfördes, men inget anmärkningsvärt konstaterades, ordinarie husläkare sände remiss för arbets-EKG. Där konstaterades en tidigare hjärtinfarkt och mannen undrar om hjärtat hade kunnat räddas med snabbare diagnostik. Åtgärd: I svar från medicinskt ansvarig läkare på närakutmottagningen beskrevs den medicinska handläggningen vid besöket. EKG-undersökning genomfördes och visade inget onormalt, symtomen tolkades mer som en stressreaktion. Anmälaren har fått kopia på undersökning och är nöjd med det. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02922 Christina Hegefjärd Kommunikation Information	Oklara besked från sjuksköterska skapade oro En kvinna genomgick provtagning och magnetröntgenundersökning, hon remitterades från sin husläkare. Sjuksköterskan ringde upp för att meddela provsvar, men lämnade oklar information och kunde inte förklara resultaten vilket skapade stor oro hos anmälaren. Åtgärd: Att anmälaren upplevt oklarheter i kommunikation och återkoppling av provsvar beklagades. Husläkaren har varit snabb i hantering av remisser och provtagning då anmälaren varit orolig för en underliggande neurologisk sjukdom. Inga sådana hållpunkter har funnits i undersökningar och prover. En ursäkt framförs för missat telefonsamtal från läkare som utlovats. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02941 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå	Man med misstänkt bältros nekades besök på vårdcentral En man med misstänkt bältros bokade en tid på vårdcentralen, men nekades besök och blev hänvisad till sjukhusets infektionsmottagning. Han ifrågasätter det då han fått information från 1177 att det är vårdcentralens uppgift. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades den uppkomna situationen, mannen borde naturligtvis fått träffa en läkare, fått korrekt diagnos och adekvat behandling omgående. Samtal har genomförts med ansvarig sjuksköterska och läkare, en genomgång av riktlinjerna vid misstänkt bältros har gjorts på arbetsplatsen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-03009	Moses Hadi	Dåligt bemött av en otrevlig läkare En kvinna framför att hennes familj har fått ett dåligt bemötande av en läkare vid en närakutmottagning. Hon har känt sig hotad av läkaren som enligt henne varit aggressiv och otrevlig.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Förvaltningen har ringt och pratat med anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-03012	Christina Hegefjärd	Nekas remiss till handkirurg för bedömning En man med smärta i handlederna remitterades av husläkare till röntgenundersökning. Svaret skulle diskuteras med läkaren, men efter genomförd röntgenundersökning har anmälaren inte lyckats få till en besökstid med läkaren och det har varit svårt att få en telefontid.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet		Åtgärd: I svar från patientansvarig läkare beklagades att anmälarens ärende blivit fördröjt med anledning av hög arbetsbelastning. Remiss har sänts till handkirurg och anpassning av arbetsplatsen är påbörjad. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-03057	Christina Hegefjärd	Fick ingen förklaring till mängder av blåmärken En kvinna uppmärksammade blåmärken på flera delar av kroppen, hon blev bekymrad och kontaktade husläkare. Hon fick ingen förklaring till blåmärkena, men hon ordinerades injektioner, hon fick bristfällig information om vad det var för typ av läkemedel.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: I svar från husläkaren beklagades anmälarens bristande förbättring. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-03060	Christina Hegefjärd	Husläkare startade ingen utredning om neurologiska besvär i benen En kvinna sökte husläkare med tyngd- och domningskänsla i benen, hon remitterades inte vidare till specialist. Hon uppsökte senare akutmottagning då känslan ökade och läkare där sände remisser till husläkaren, dessa ignorerades och kvinnans besvär blev inte ordentligt utredda.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering		Åtgärd: I svar från verksamhetschef framkom att anmälaren redan tidigare fått sina frågeställningar besvarade, både i brev från vårdgivaren och i utredning hos Inspektionen för vård och omsorg. Inget ytterligare finns att tillföra ärendet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-03088	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård för litet barn på närakutmottagning Ett lite barn med hög feber sökte, med förälder, närakutmottagning efter telefonkontakt med sjukvårdsrådgivningen. Det blev lång väntan på närakutmottagningen. Snabbsänka togs och var förhöjd. Ingen halsprov togs då läkaren inte hade erfarenhet av barn. Remiss skrevs till barnakutmottagning på sjukhus. Anmälaren har synpunkter på hur allt sköttes och att sonen fick utstå mer lidande än nödvändigt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-03198	Minna Rimbe	Blod på armstödet vid provtagning En man skulle ta provprover på ett närakutmottagning. När blodproverna skulle tas fanns det blod på armstödet från en annan patient. Åtgärd: Handläggning pågår.
Övrigt Övrigt Vård och behandling Omvårdnad Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03231	Tua Myhrman	Missad skada, bristande information och lång väntan En kvinna som skadats i en cykelolycka upplevde flera problem när hon uppsökte vård. Kvinnan kunde inte gå men hänvisades från akutsjukhus till närakutmottagning, hon fick dock sedan ta sig tillbaka till sjukhuset för röntgenundersökning. Hon informerades därefter av läkare vid närakuten att ingenting var brutet och hon fick åka hem. Kvinnan fick inga hjälpmedel med sig trots att hon inte kunde gå. Efter några veckor utan förbättring bokade hon själv tid hos sjukgymnast som meddelade att något var fel och att hon borde röntgas igen. När hon försökte få detta gjort genom närakutmottagningen fick hon vänta länge och fick felaktiga besked om hur det skulle gå till. Dagen därpå genomgick hon röntgenundersökning vid sjukhuset, via närakuten och med hjälp av en vaktmästare som skjutsade henne i rullstol. Det visade sig att kvinnan hade två frakturer på bäckenet. Kvinnan tycker att det hon upplevt är under all kritik. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03234 Resultat Resultat	Tua Myhrman	Fick komplikation av behandling En pojke som behandlades vid en vårdcentral drabbades av att läkaren spillde ut en vätska över hans hand. Detta gav upphov till en fläck som inte gått bort, det svider och smärtar och pojken skäms över att det ser fult ut. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar via e-post inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03259 Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Moses Hadi	Bristfällig information samt lång väntan på att få läkarbesök En man har haft svårt att boka ett läkarbesök vid en vårdcentral. Han har hänvisats till att återkomma till mottagningen när man är klar med nästa månads schema. Vårdcentralen kan inte heller informera när schemat blir klart. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03261 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Fel diagnos En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral beslutade om en diagnos trots att mannen protesterade. Medicin sattes in som gav biverkningar. Efter en second opinion konstarerades det att läkaren satt fel diagnos och anmälaren hade då medicinerats med fel medicin under ett halvår. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03269 Administrativ hantering Brister i hantering	Christina Hegefjärd	Läkaren sände remiss till annan vårdgivare än vad som överenskommits En kvinna kom överens med sin husläkare om att remittera till öppen psykiatrisk mottagning, men när hon sedan fick en kallelse var det från en annan vårdgivare än den som överenskommits. Hon är besviken och vill träffa en ny läkare för att diskutera sina besvär och en ny remiss. Åtgärd: Läkaren beklagade den felaktiga remissen som sänts i retur från den vårdgivare anmälaren inte önskade bli remitterad till. Ärendet avslutas därmed.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03291 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Blodproppar i lungorna uppmärksammades inte vid akutbesök En kvinna genomgick en omfattande operation på akutsjukhus. Några dagar senare insjuknade hon med smärta i bröst- och ländrygg, svårigheter att djupandas och svår hosta. Hon sökte först på akutsjukhusets akutmottagning, senare vände hon sig också till närakutmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03299 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Felskickad remiss fördröjde åtgärd En ung kvinna hade en fettknöl som smärtade och skulle opereras bort. Remiss skickades från vårdcentralen men skickades fel vid flertal tillfällen. Anmälaren sökte upp en privat läkare och betalade operationen för den unga kvinnan Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03301 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad vård på vårdcentral En kvinna föll och skadade sin armbåge och sökte därav vård på närmsta vårdcentral. Kvinnan hade i samband med fallet blivit bestulen på sin handväska. Kvinnan som blev nekad besök påtalar att man alltid har rätt till ett akut besök på en vårdcentral eller en närakut utan att vara listad på mottagningen. Efter en lång stund kom en läkare och tittade snabbt på hennes knä med ett skrapsår. Läkaren vidtog ingen åtgärd, utan gick nonchalant därifrån samtidigt som kvinnan påtalade att det var armbågen som var problemet. Dagen därpå uppsökte hon den vårdcentral hon är listad på sedan tidigare. De konstaterade att såret skulle ha sytts, men att det nu dagen efter var för sent för denna åtgärd. Kvinnan har talat med verksamhetschefen utan gehör och önskar därför skriftligt yttrande via patientnämnden. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03314	Minna Rimbe	Fördröjning av cancerdiagnos En kvinna hade fått knöl i bröstet och i armhålan. Hon remitterades av vårdcentralen till bröstcentrum men remissen hade skickats tillbaka. I den remissen fanns information om ultraljud och punktion av knölen. En ny remiss skickades men remissen hade inte hela texten som i den första remissen och endast ett ultraljud utfördes. Knölen bedömdes som en ofarlig fettknöl/ talgkörtel. Knölen har ett år senare visat sig vara cancer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Cancer		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03381	Daniela Carlsson	Bristande information på vårdcentral En kvinna gick till vårdcentralen då hon hade besvär med ett födelsemärke. Hon fick veta av läkaren att den kunde tas bort men inte på vårdcentralen. Hon behövde remitteras vidare eftersom det var för riskfyllt att göra det på vårdcentralen på grund av blödningsrisken. Läkaren remitterade kvinnan till en hudklinik som svarade att det inte gör ingrepp av kosmetiska skäl. Kvinnan upplever det inte som ett kosmetiskt problem utan födelsemärket kliar och blöder. Kvinnan förstår inte hur läkarna kunde säga att den kan tas bort och sedan får hon veta att den inte kan det. Kvinnan hade kontaktat läkaren för att få veta anledningen till att hon plötsligt blev nekad behandling men fick bara till svar att hudkliniken tar inte bort födelsemärken av kosmetiska skäl. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information Vård och behandling Behandling		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03423	Christina Hegefjärd	Bristande undersökning av jourläkare efter fallolycka En kvinna föll från studsmatta och skadade ryggen, men även sin ena axel. Hon menar att jourläkaren som kom till platsen där hon fallit gjorde en bristfällig undersökning av axeln, förde bristande dokumentation i journalen och inte lämnade korrekt information till henne i samband med olyckan. Åtgärd: Anmälan har kommit till förvaltningen, men anmälaren har trots flera kontaktförsök inte skrivit under och ärendet avslutas därmed.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03449 Catarina Cassel Rydholm Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Efter sjukvårdsrådgivning på telefon sökt närakutmottagning med litet barn och blivit vidarehänvisad Ett litet barn med ont i öronen och hög feber sökte med anmälaren vård på närakutmottagning efter samtal med sjukvårdsrådgivningen. Barnet blev nekad vård och hänvisades till annan närakutmottagning. Enligt närakutmottagningen tar de inte barn med ont i öronen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03461 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Bristfällig undersökning Patienten hade genomgått behandling för cancersjukdom. Han upprättade senare kontakt med vårdcentral. Där påtalade han olika besvär som han kom att känna av. Han remitterades till undersökningar, koloskopi och gastroskopi, men anmälaren anser att patienten även borde ha remitterats till undersökning med röntgen av levern. Enligt anmälaren var det möjligt att cancern som utvecklats i levern kunde ha upptäckts genom röntgenundersökning av levern. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för undersökningar och bedömningar. Det framgick att anmälaren blivit undersökt för sina magbesvär. Buken undersöktes med ultraljud. Svaren var normala, påvisade inga metastaser, enligt yttrandet. Enligt anmälaren innehåller yttrandet felaktiga uppgifter. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03494 Anna Arengård Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande En kvinna har fått inskrivet i sin journal att hon bemött personalen bristfälligt. Nu upplever kvinnan att hon bemöts dömande. Kvinnan har tagit upp situationen med både verksamhetschef och berörd läkare, men det har inte förändrat saken. Kvinnan har uppmanats att söka sjukpenning istället för sjukersättning. Men vårdcentralen hänvisar henne till specialistvården för detta, trots att vårdcentralen följt henne de senaste sju åren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03501 Emma Lagerholm Administrativ hantering Intyg Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i hanterandet av sjukintyg och remiss En man som hade sjukskrivits av en läkare vid en vårdcentral hörde av sig till vårdgivaren då Försäkringskassan nekade honom ersättning och han behövde en komplettering för omprövning. De kom överens om att läkaren skulle skriva detta och sedan skicka hem det till honom. De kom även överens om att läkaren skulle skicka en remiss. Mannen har klagomål på att detta tog alldeles för lång tid och han blev lovad att detta skulle åtgärdas men var själv tvungen att kontakta vårdcentralen på olika sätt otaliga gånger. Mannen menar att om remissen hade kommit iväg i tid hade han kanske fått en operationstid innan sommaren. Han anser att det är långa väntetider generellt till läkare och att det inte finns någon fungerande kommunikation mellan personalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande uppgifter inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03505 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren plågades av smärtor och sökte sig till vårdcentralen. Enligt anmälaren ställde läkaren förutom att vara otrevlig fel diagnos. Läkaren uppmanade anmälaren att vila i hemmet. Smärtorna tilltog och anmälaren blev senare inskriven på sjukhus, intensivvård. Smärtorna visade sig orsakas av allvarlig sjukdom, anmälaren var inskriven på sjukhus i 32 dagar. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att berörd läkare var en så kallad bemanningsläkare som förorsakade flera klagomål, att denne läkare inte fick förlängt uppdrag, att vårdgivaren inte kan utesluta att vårdskada kunnat förhindras om läkaren tagit initiativ till att påbörja utredning och gjort korrekt bedömning. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03539 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Barn nekad vård på husläkarjour då de var fullbokade En ung pojke skar sig i foten vid bad. Vid telefonkontakt med husläkarjourmottagning fick anmälaren information om att det var fullbokat och att det inte gick att komma dit. Det var då en halvtimme kvar till stängning av mottagningen. En hänvisning gjordes till en barnkakutmottagning på sjukhus dit familjen åkte men vid inskrivning hänvisades familjen vidare då det enbart fanns medicinakut för barn. Familjen tog åter en taxi till barnakutmottagning på annat sjukhus där det blev ett bra omhändertagande av pojken. Anmälaren har i efterhand fått information om att jourläkarmottagningen har skyldighet att ta emot patienter fram till stängningsdags. Anmälaren vill också ha ersättning för den extra taxiresan som gjordes på grund av fel hänvisning. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03549 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Nonchalant hantering av läkare gällande remiss En man uppsökte sin vårdcentral på grund av ett besvär som förvärrats. Hans husläkare sa att hon inte hade kunskap om det mannen led av och mannen bad henne därför att remittera honom till ett akutsjukhus. Han påminde därefter vårdcentralen om detta men fick ingen återkoppling. Efter en tid påminde hans hustru om remissen, hon fick då svaret att sjukhuset inte tar emot remisser. Mannen hörde efter med sjukhuset och fick information om att det gjorde sjukhuset visst, han kontaktade därför vårdcentralen på nytt utan att få någon respons. Mannen har sedermera fått söka akut vård vid närakutmottagning och informerats om att undersökningar borde utföras, men att det krävs remiss från husläkaren. Mannen är arg över husläkarens hantering som han menar är nonchalant och lättsinnig. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den läkare på vårdcentralen som anmälaren träffat. Hon beklagade att anmälaren inte var tillfreds med konsultationerna och redogjorde för remittering och remissvar. Hon ansåg att omhändertagandet varit professionellt och följt gällande riktlinjer för utredning. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han, efter att ha fått detta och efter att ha haft ett bra samtal med läkaren, önskar att ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03605 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Bristande vård i hemmet En nu avliden kvinna hade sjukvård i hemmet genom sin vårdcentral. Kvinnan var, trots hög ålder, inte särskilt sjuk och kontakterna med vårdcentralen och insatserna från sjuksköterska därför inte särskilt omfattande. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar dock att vårdcentralen borde ha tagit initiativ till utökat vårdansvar när kvinnan försämrades. Hon menar att behandlingen brast och att exempelvis jourläkare borde ha tillkallats vid ett tillfälle. Den närstående menar att kvinnan var misskött under den sista tiden i livet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03608 Moses Hadi Administrativ hantering Intyg Administrativ hantering Brister i hantering	Uteblivet intyg En kvinna har förlorat sin ersättning från försäkringskassan på grund av att en läkare vid en vårdcentral, trots löfte, inte skickat ett läkarutlåtande till försäkringskassan. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03611 Moses Hadi Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Utebliven vård av läkare som inte lyssnade och bröt sekretessen En kvinna framför att hennes väninna med stort behov av psykologisk vård bemöttes illa av en läkare vid en vårdcentral som avbröt henne utan att lyssna. Kvinnan som inte fick hjälp lämnade besöket i tårar. Läkaren har också brutit sekretessen genom att ringa kvinnans mor. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att hon fått kontakt med sin husläkare som skrivit ut antidepressivt preparat samt följer upp kvinnans vård.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03620 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Felaktig medicinering, bristande tillgänglighet En äldre dement man fick av vårdcentralens läkare sin blodförtunnande medicin utsatt. Senare fick mannen svårt att andas och det visade sig på en närakut att han drabbats av en propp i lungan. Man satte in mannen på sprutor med blodförtunnande samt ifrågasatte varför han inte sedan tidigare tog blodförtunnande läkemedel. Mannen blev inlagd på akutsjukhus, som sedan återremitterade till vårdcentralen. Anhörig kontaktade vårdcentralen som kunde bekräfta att läkaren tagit emot remissen. Kvinnan påpekade även att sprutorna höll på att ta slut, att de behövde nytt recept samt en ny läkartid. Då ingen hörde av sig ringde kvinnan igen och satt i telefonkö i 45 minuter utan att få kontakt. De uppsökte då en annan vårdcentral. Kvinnan har även synpunkter på att samma läkare felaktigt skrivit ut tabletter för magen, om fyra uttag, där varje uttag innehöll tabletter för endast 9 dagar. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03633 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Oklarheter med remiss till utredning En kvinna hade blivit svagare och svagare och vikten var väldigt låg. Kvinnans anhöriga önskade att kvinnan skulle få komma till akutsjukhuset för utredning men fick ingen remiss från vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren meddelar att det inte är just nu aktuellt att inhämta flera yttranden. Ärenden avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03659 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Dåligt läkarbesök samt uteblivet svar En äldre kvinna framför att hon har haft ett dåligt läkarbesök hos en vårdgivare. Hon har skrivit till verksamhetschefen som nonchalerat att svara. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03669 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Cancer	Bristfällig undersökning, diagnos samt krav på ersättning En kvinna med två knölar samt smärtor i brösten besökte en läkare vid en vårdcentral som ansåg att det inte fanns några knölar och smärtan berodde på hennes kroppsställning. Kvinnan fick senare undersökning av en läkare när hon på nytt fick smärtor under ett utlandsbesök. Då hittade man knölar som i och för sig inte var farliga eller cancerartade. Kvinnan ifrågasätter nu läkarens undersökning och diagnos på vårdcentralen och önskar få ersättning för kostnaderna hon har lagt ut i samband med vården utomlands. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1906-03690 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Svårt att få tid och undersökning på vårdcentral trots symtom, fördröjd allvarlig diagnos En kvinna med viktnedgång och magbesvär sökte sin vårdcentral men hade svårt att få tid. Kvinnan sökte akutmottagning men blev återremitterad till vårdcentralen. Anmälaren beskriver brister i läkarens bedömning och vidareremittering samt bristande journalanteckningar. Kvinnan sökte akut och tumörer diagnostiserades. Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande läkare samt vikarierande verksamhetschef på vårdcentralen. Verksamhetschefen beskriver att den främsta orsaken till försenad diagnos var att anmälaren fått vänta orimligt länge innan hon blivit kallad till undersökningarna. I remisserna stod klart angivet att misstanke fanns om elakartad förändring. Han beklagar det ökade lidandet som anmälaren har genomgått. Behandlande läkare beskriver de läkarbesök som anmälaren varit på. Vid första besöket togs prover och remiss skrevs för datortomografi av buken. Vid andra besöket då anmälarens symtom och besvär ökat skickades flera remisser för undersökningar med frågeställning misstänkt cancer men trots detta blev det väntetid till undersökningar. Han beklagar att anmälaren blev sämre och att undersökningarna inte blev utförda med kortare väntetid. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. Hon menar att läkaren inte tog hänsyn till hennes kraftiga viktnedgång och inte följde rekommendationer som läkaren på lättakuten gav om att anmälaren skulle utredas skyndsamt. Ärendet ska, i samråd med anmälaren, avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03716 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felaktigt utskrivet recept till litet barn Ett litet barn var med vårdnadshavare på en närakutmottagning. Luftrörsvidgande läkemedel skulle skrivas ut elektroniskt och skulle finnas för uthämtning inom mindre en än halvtimme. Inget recept fanns på apoteket. Anmälaren vände sig åter till närakutmottagningen, fick en ursäkt och recept skulle ordnas. Då anmälaren loggade in fattades en läkemedel av tre. Via 1177 kontakt med mottagningen men inte heller då blev det korrekt då utrustning fattades. Vid sista kontakten blev det tillslut rätt utskrivet. Familjen kände till vad som behövdes för att ge detta preparat då de har syskon som använder andningsbehållare men anmälaren menar att man som förälder inte ska behöva veta vad som behövs för att kunna behandla sitt barn med luftrörsvidgande läkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03753 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Felaktig vård Anmälaren genomgick operation. Operationssåret läkte inte. Hon kontaktade vårdcentralen som gav felaktiga råd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03769 Siv Aronsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Felaktigheter i journalen En läkare vid en vårdcentral har i journalanteckning och i remiss skrivit att en kvinna är beroende av opioider och att avgiftning därmed är föreslagen. Kvinnan hävdar att ett större intag av smärtlindrande preparat togs för över 10 år sedan i samband med inläggning efter en operation. Sedan dess har dessa läkemedel inte varit aktuella. Denna felskrivning har medfört att kvinnan fått avslag på remiss om rehabilitering. Samma läkare har talat om egna episoder av depression där hen fått ECT-behandling. Kvinnan menar att läkaren därmed varit allt för privat och begått en kraftig förseelse. Kvinnan önskar rättelse av sin journal. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03776 Mats Haapanen Administrativ hantering Intyg	Problem med att underteckna sjukresor Enligt anmälaren är personal vid vårdcentralen oförmögen att underteckna dokument som berättigar sjukresor. Åtgärd: I inhämtat yttrande påvisade berörd verksamhetschef att vårdgivaren upprättat korrekta dokument som berättigar sjukresor. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03795 Minna Rimbe Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjning av provsvar En kvinna väntade på provsvar från vårdcentralen. Återkopplingen dröjde länge och hon kontaktade vårdcentralen. Hon skulle få svar från läkaren som inte ringde tillbaka som hon informerades om. Sedan efter några dagar kunde hon själv se sina provsvar i vårdguiden och flera av provsvaren var avvikande. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03844 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fick inte läkemedel som tidigare läkare skrivit ut En man har tidigare fått vissa läkemedel utskrivet av en läkare på en vårdcentral. När han träffade en ny läkare vägrade denna att skriva ut läkemedlen. Mannen har utmätning hos kronofogden och behöver visa recept för att få medel till att köpa läkemedel. Vissa av dem är receptfria, men då har han inte råd. Åtgärd: Verksamhetschef skriver i ett yttrande att mannen har, under ett par år, blivit behandlad med vissa läkemedel och när han vände sig till vårdcentralen för att få ytterligare recept på läkemedlen togs blodprover, som var helt normala. Vårdgivaren ansåg att det således inte fanns medicinskt stöd för läkemedelsbehandling. Mannen hänvisades vidare till apotek eller hälsokostaffär för att inköpa de kosttillskott som han ansåg sig behöva och fick en ny tid för provtagning sex månader senare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret då han är orolig för att bli sjuk om behandlingen av läkemedel och kosttillskott avslutas. Han har bytt vårdcentral och ärendet avslutas i samförstånd.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03852 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	En ur personalen på en vårdcentral som patienten aldrig varit på har läst journalen En kvinna anmäler att personal vid en vårdcentral hon aldrig besökt har läst hennes journal. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03853 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Försenad behandling på grund av brister i undersökning Anmälaren hade upprepade kontakter med vårdcentralen, hon hade återkommande infektioner i kroppen. Hon anser att vårdgivaren brast då läkaren inte remitterade henne till vidare undersökningar. Nu är det konstaterat att hon lider av leukemi. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03870 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	En halsböld missades upprepade gånger av vårdcentral En kvinna hade ont i halsen och vände sig då till sin vårdcentral. Läkaren hade tittat ner i halsen med hjälp av lampan på sin mobiltelefon. Läkaren hade inte känt på halsen och ett halsprov kunde inte tas ordentligt då kvinnan fick en kräkreflex. Läkaren sade helt enkelt att hon inte hade halsfluss och hon fick gå hem. Efter ett par dagar kontaktade kvinnan en läkare via en app för att få remiss för svalgprov. Hon fick ingen återkoppling gällande svalgprovet. Hon gick tillbaka till vårdcentralen då hon hade svullnat i halsen och hade mer smärta. Hon träffade då en annan läkare på vårdcentralen som sade att hon var extremt svullen i halsen och antibiotika förskrevs. Det blev trots antibiotikan bara sämre och kvinnan hade även fått feber. Då valde hon att åka till en husläkarjour som skrev remiss till en öron näsa hals läkare. Den läkaren konstaterade att kvinnan hade en halsböld och att hon haft halsfluss. Kvinnan tycker det är oacceptabelt att det fick gå så långt och hon har betalat mycket pengar för ingenting. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03921 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande vård och information på vårdcentral En kvinna var hos en läkare på vårdcentralen som hade sagt att hon borde resa till ett annat land och äta deras tarmbakterier och talat om gud och solen. Läkare hade hävdat att kvinnans hälsoproblem berodde på de vaccinationerna och operationer hon gjort tidigare. Läkaren hade även uttryckt antisemitiska åsikter. Kvinnan fick till slut sin medicin som hon behövde efter att hon påmint om detta. Hon hade även fått lämna samma prover om och om igen då läkaren inte trodde på svaret. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande uppgifter. Ärendet avslutas i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03932	Minna Rimbe	Skada vid öronundersökning En man hade undersökts i örat på vårdcentralen. Undersökningen hade gjort ont och han anser att därefter hade han fått sämre hörsel.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03933	Mats Haapanen	Synpunkter på bemötande Anmälaren angav synpunkter på behandling av urinvägsinfektion. Hon hade under längre tid plågats av smärtor, feber och blod i urinen. Läkaren vid vårdcentralen ordinerade antibiotika men underlät remittering till specialist.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03982	Mats Haapanen	Brister i bemötandet Anmälaren har synpunkter på läkarens bemötande vid närakutmottagningen.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-03996	Mats Haapanen	Brister i hemsjukvård Enligt anmälaren brister hemsjukvården från vårdcentralen när det gäller behandlingen och omvårdnaden av en äldre kvinna. Kvinnan tvingas därför uppsöka akutmottagning vid sjukhus och där har man observerat att ena foten var inflammerad vilket föranledde ordination av antibiotika. Hemsjukvården kan inte se till att behandling av diabetes påbörjas och genomförs, enligt anmälaren.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04002	Mats Haapanen	Otrevlig personal Anmälaren upplever att personal vid vårdcentral är otrevlig och respektlös.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04004	Siv Aronsson	Orosanmälan gjordes efter besök på närakutmottagning Föräldrar sökte för sitt minderåriga barn på en närakutmottagning. Dottern hade bitit sin lillasyster och när förälder skulle lugna barnet kom en arm i kläm vilket föranledde besök på närakuten. Man fann inga skador men en orosanmälan skickades till socialtjänsten. I anmälan fanns två berättelser om händelsen men den ena kände föräldrarna inte igen. Anmälan är nedlagd hos socialtjänsten men de vill veta var personal fick den felaktiga händelsen ifrån och en rättelse i journalen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04079	Sari Kokkonen Nassef	Bristande bemötande i samband med läkarbesök för barn En pojke blev remitterad av sin ordinarie läkare på vårdcentralen till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning för att utreda de problem han har med att kissa. Under besöket påpekade läkaren på mottagningen att pojkens viktkurva gått från undervikt till övervikt och snart fetma. Modern ifrågasätter läkarens bemötande då han spände ögonen i pojken och sa att "vi måste tänka på vad vi äter: morgon, middag och kväll inte mer". Modern anser att det var ett klumpigt sätt att bemöta ett barn, sonen blev både ledsen och kränkt och frågat flera gånger efteråt vad läkaren menade egentligen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04095	Mats Haapanen	Brister i undersökning Anmälaren hade upprepade kontakter med vårdcentralen, hon hade återkommande infektioner i kroppen. Hon anser att vårdgivaren brast då läkaren inte remitterade henne till vidare undersökningar. Nu är det konstaterat att hon lider av leukemi. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Bevakning: Cancer		

E-post -> Skrivelse		Otrevligt bemötande av husläkare efter mycket kort läkarbesök
Primärvård		En man hade ett planerat återbesök hos husläkare. Läkaren var försenad och läkarbesöket blev mycket kort vilket han inte är nöjd med. När han ifrågasatte patientavgiften för ett så kort besök blev han uppmanad att byta vårdcentral.
V1907-04119	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: I överenskommelse med anmälaren sänds hans klagomål till verksamhetschefen utan att han förväntar sig något svar. Ärendet avslutas.
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		

E-post -> Skrivelse		Avvisad från vårdcentral
Primärvård		En man ringde till vårdcentralen för att boka tid till läkare. Sjuksköterskan var inte villig att boka upp en tid då mannen inte bor i närområdet. Mannen ifrågasatte detta och då blev sjuksköterskan otrevlig.
V1907-04135	Christina Hegefjärd	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04155 Sari Kokkonen Nassef Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Känner sig kränkt av felaktiga journaluppgifter En kvinna kontaktade sin vårdcentral för att hon hade haft svårt att få ut sin medicin mot sömnsvårigheter då den inte längre fanns tillgänglig. Kvinnan hade önskemål om annan medicin men fick till svar att "recept på medicin kommer inte att förnyas då det föreligger missbruk" hos henne. Kvinnan bad att läkaren som skrivit i journalen skulle kontakta henne, men det gjorde han inte. Kvinnan anser att anteckningen inte är sanningsenlig utan falsk och kränkande. Dagen efter hade läkaren raderat i journalen och skrivit att "missbruk föreligger inte". Kvinnan vill att detta ska komma till chefsjuksköterskans kännedom, men denna har semester. Detta är en läkare som hon aldrig har träffat tidigare. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den medicinskt ansvariga läkaren vid vårdcentralen som beklagade att kvinnan känt sig kränkt och upprörd över hanteringen av hennes ärende. Kvinnan hade hört av sig till vårdcentralen via meddelande på 1177 och skrivit att hon önskade ett annat läkemedel istället för ett visst läkemedel med en viss styrka som på grund av leveransproblem inte fanns tillgängligt på apoteket. Läkaren hade skrivit i journalen att det antal tabletter som skrevs ut en månad tidigare torde räcka längre och tolkat det som ett tecken på överkonsumtion av sömntabletter. Kvinnan hade därefter ringt vårdcentralen och förklarat att hon behövde en annan styrka av läkemedlet som det var leveransproblem med och inte en annan sort. Dock finns ingen dokumentation på att ordet missbruk använts av läkaren, enligt den medicinskt ansvariga läkaren. Eftersom läkaren inte misstänkt att något var oklart kontaktade han inte kvinnan, men så fort det blev klart att han missuppfattat situationen ändrade han direkt i journalanteckningen och förskrev det nya receptet med annan styrka av läkemedlet. Då läkaren gjort en felaktig bedömning och dokumentering ändrade han också i journalen för att det ska vara patientsäkert. Läkaren har agerat i enlighet med vårdcentralens gemensamma arbete med att minska förskrivningen av beroendeframkallande läkemedel, avslutade den medicinskt ansvariga läkaren. Kvinnan tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Hon ville också poängtera att direkt dialog med patienterna minskar risken för missförstånd och spar tid för både vårdpersonal och patienter. Kvinnan hoppas också att liknande misstag inte ska hända någon annan eller henne själv igen. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04160 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Husläkaren glömde sända remiss till ortoped En man med kraftig smärta från foten remitterades av husläkare till ortoped och inväntade kallelse. Efter flera veckor visade det sig att läkaren glömt sända remiss. Mannen vill ha ekonomisk ersättning för sveda och värk då han väntat i flera veckor i onödan. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades den långa väntetiden som berodde på att husläkaren helt glömt bort att sända remissen. Att vårdcentralens chef inte heller återkommit på telefon som utlovats är inte acceptabelt, denna person har avslutat sin tjänst och är inte kvar på vårdcentralen. Anmälaren är nöjd med svaret, han har också anmält händelsen till patientförsäkringen, hans ärendet på förvaltningen avslutas i överenskommelse.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04164 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Hårdhänt bukundersökning En man var med om en hårdhänt bukundersökning på närakuten. Mannen sökte vård för just buksmärta. Mannen låg på britsen och läkaren tryckte hårt på mannens buk och roterade honom kraftigt. Detta gjorde att hans glasögon gick sönder och att han både kissade och bajsade på sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04176 Sari Kokkonen Nassef Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: ME/Kroniskt trötthetssyndrom	Får ingen hjälp med sjukintyg och oprofessionellt bemötande av vårdcentral En kvinna har varit sjukskriven men får inte hjälp med fortsatt sjukskrivning. Symtomen på kvinnans sjukdom har inte förbättrats så hon kontaktade vårdcentralen för förlängning av sjukskrivningen. Under flera samtal med en sjuksköterska försökte kvinnan få en ny tid, men erbjöds bara en tid flera veckor senare. Sjuksköterskan på vårdcentralen hänvisade kvinnan till psykiatrisk vård för att få hjälp med torgskräck och andra psykiska besvär som kvinnan inte ens har. Sjuksköterskan slängde luren i örat på kvinnan och vägrade hjälpa henne. Kvinnan vill veta med vilken rätt sjuksköterskan diagnostiserade henne med psykiatriska diagnoser utan att ens ha träffat henne. Läkaren påstod att hon skulle hamna i trubbel om hon sjukskrev kvinnan som är arbetslös. Kvinnan känner att hon hamnat utanför systemet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04179 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning av urinvägsbesvär hos spädbarn Föräldrarna till en liten flicka sökte vårdcentralen för misstänkt urinvägsinfektion. Prover togs men man meddelade modern att det inte var någon fara och att hon inte behövde oroa sig. Efter ett par dagar sökte familjen en närakutmottagning som beställde ambulans till akutsjukhus. Det visade det sig att flickan hade haft en infektion redan vid den första provtagningen, enligt läkare på sjukhuset. Om flickan hade fått behandling från början mot urinvägsinfektion hade hon sannolikt sluppit den njurbäckeninflammation som detta resulterade i med mycket smärta och lidande för den lilla flickan. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04180 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekad besök på närakutmottagning En man som tidigare besökt vårdcentral på grund av smärta och svullnad i foten uppsökte närakutmottagning när symtomen förvärrades. Där blev han nekad besök av personen i kassan som informerade honom om att besvären inte var livshotande. När mannen kontaktade husläkarmottagning istället fick han beskedet att närakutmottagningen ska och måste ta emot honom. Mannen tycker att receptionistens attityd var patientovänlig. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04183 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Husläkaren vill inte åtgärda smärtande resistens på fot En äldre man har stora svårigheter att gå då han har ont i en knöl på utsidan av foten. Husläkaren vill inte ta bort knölen eller sända remiss till kirurg. Han har inte fått någon bra förklaring till det. Åtgärd: Vid telefonsamtal framkommer att mannen önskar avvakta med handläggning, återkommer om han vill begära förklaringar och svar från vården. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1907-04219 Christina Hegefjärd Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information Bevakning: Utomlänspatient Diskriminering funktionshinder	Upplevde diskriminering på vårdcentral En kvinna menar att husläkaren diskriminerar henne då de anger hennes neuropsykiatriska funktionsnedsättning som diagnos. Hon vill att detta ändras. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1908-04252 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering	Läkares oförmåga och fördröjning av att fylla i sjukintyg korrekt En kvinna har varit sjukskriven efter en olycka och efterföljande operation. När sjukskrivningen skulle förlängas hade hennes läkare på vårdcentralen slutat och ersatts av en annan. Den nya läkaren hade inte fyllt i sjukintyget korrekt vilket resulterade i att försäkringskassan begärde in kompletterande information från läkaren. Läkaren tog lång tid på sig innan han ens hörde av sig till försäkringskassan. Efter mer än fyra månader har läkaren inte kompletterat sjukintyget och kvinnan har blivit utan sjukpenning. Enligt försäkringskassan misstror de inte kvinnan men läkaren måste komplettera sjukintyget. Kvinnan undrar varför läkaren inte har kontaktat försäkringskassan tidigare eller varför denne inte vänt sig till någon kollega eller verksamhetschefen för att få hjälp med kompletteringen av sjukintyget. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1908-04257 Tua Myhrman Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inga läkartider för utredning En kvinna fick inga besökstider till läkare vid en vårdcentral när hon upprepade gånger sökte vård. Hon hade vissa symtom och behövde utredas. Vårdcentralen hänvisade till läkarbrist. Kvinnan hade behövt en läkare som fungerade som spindeln i nätet rörande utredningar och symtom som blev allvarliga. Hon blev senare mycket sjuk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1908-04786 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Togs inte på allvar och bristande undersökning och behandling En kvinna sökte upprepade gånger sin vårdcentral för att hon fått ett verktyg på foten. Kvinnan fick en infektion i det lilla såret som uppkommit på fotryggen och fick antibiotika, men rörelseförmågan var begränsad och hon hade mycket ont. Kvinnan kunde inte använda vanliga skor utan gick med öppna sandaler. Slutligen skrev läkaren på vårdcentralen en remiss till magnetkameraundersökning som visade skador på muskler och en sena. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1905-02620 Theodor Ricklefs Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Svårt att boka tid på vårdcentral En kvinna har under en längre tid försökt boka en tid för undersökning på vårdcentral. Kvinnan blir ej uppringd på utsatt tid och då hon blev uppring blev hon informerad om att inga tider fanns att tillgå. Blev hänvisad till närakuten trots att personal påpekat att det antagligen inte kommer att kunna sättas in någon åtgärd därifrån. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1905-02648 Daniela Carlsson Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Felaktig debitering vid röntgenundersökning En man hade varit på besök på vårdcentralen och fått en remiss för röntgen. Han gick till vad han trodde var receptionen för röntgen men det visade sig senare vara till lättakuten. Han beskrev sitt ärende i receptionen och fick betala 200 kronor. Han satte sig ned och väntade i flera timmar. Han blir sedan uppkallad till ytterligare ett väntrum och får vänta. Efter att ha väntat där ett tag frågar personalen om han har gjort röntgen. Mannen säger nej och då hänvisas han till röntgenavdelningen och får där betala ytterligare 200 kronor. Mannen undrar varför han var tvungen att betala 200 kronor för ett läkarbesök han inte fick och varför ingen informerade honom om att han var på fel plats. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1905-02687 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i bedömning av hälsotillstånd på vårdcentral En anmälare var på läkarbesök på vårdcentralen på grund av förkylning. Läkaren sade att anmälaren kunde arbeta och att det inte var någon infektion i kroppen. Anmälaren kunde inte arbeta eftersom arbetsgivaren hade sagt att hen inte får det på grund av den typ av arbete anmälaren utför. Anmälaren fick svårt att ordna ett läkarintyg på grund av att läkaren hade sagt att det inte var någon infektion. Anmälaren gick sedan till en annan läkare och då visade det sig att hen hade en urinvägsinfektion. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande anmälan. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1905-02710 Johan Karlsson Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Vårdcentral möjliggör inte för närstående att boka tid per telefon En man anmäler att han inte kan boka en tid på en vårdcentral åt sin fru. Funktionen med automatisk uppringning från vårdcentralen passar inte för frun på grund av att hennes arbete inte medger att sådan uppringning kan ske. De har försökt boka en tid via 1177 Vårdguidens e-tjänster men där fanns inga lediga tider. Mannen undrar hur regelverket ser ut. Åtgärd: Förvaltningen informerade mannen om att det inte finns något i regionens avtal med husläkarmottagningar som reglerar huruvida man kan boka tid åt anhörig. Däremot kräver vårdgivare att man ska kunna legitimera sig i kontakterna med dem. Man kan anta att en del vårdgivare kräver detta utifrån lokala riktlinjer eller lagstiftning gällande legala ställföreträdare. Eftersom makar inte har status som gode män eller förvaltare torde det vara en del vårdgivare som anser att man inte bör kunna boka tider åt någon annan, dessutom ska en medicinsk bedömning kunna göras. Avtalsmässigt regleras detta inte annat än att det ska finnas flera vägar in för att boka besök men då åsyftas personligt besök på mottagningen, telefon, 1177 Vårdguidens e-tjänster eller annan teknisk lösning. Mannen informerades av förvaltningen att patienten kan skicka mottagningen ett meddelande via 1177 gällande önskad kontakt samt att patientnämndens förvaltning kan bistå med inhämtandet av ett yttrande. Mannen önskade inte yttrande varför ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1905-02767 Daniela Carlsson Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Får inte kontakt eller tid på vårdcentral En man fick åka in till en akutmottagning på grund av ökat segt slem och hosta. På akutmottagningen gjorde man en ändring av medicineringen. Medicinen skulle mannen ta i tre dagar vilket han gjorde men efter det återkom hostan och slemmet i luftvägarna. En närstående till mannen som kontaktat förvaltningen har ringt vårdcentralen och berättat ovanstående. Hon fick då som svar att sköterskan som tog emot samtalet skulle höra med sina kollegor och sedan återkomma. Ingen har återkommit till anmälaren och hon kan inte komma fram till vårdcentralen när hon ringer. Hon får ett meddelande att telefonnumret finns registrerat och de återkommer så snart som möjligt. Anmälaren upplever att detta system skapar problem om det skulle vara så att någon i hennes familj skulle behöva söka vård på vårdcentralen och hon inte kan komma fram i telefonen. Åtgärd: Kompletterande skrivelse har inte inkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1905-02831 Theodor Ricklefs Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Bemötande	Försämring av vårdcentral efter ombyggnad En kvinna har generella synpunkter på undermåliga förhållanden på en vårdcentral efter en ombyggnation. Upplever att miljön har försämrats, köerna blivit längre samt att personalen inte ger ett professionellt intryck. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1905-02837 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Blir inte remitterad från husläkare till specialist En kvinna har haft kontakt med husläkare under en längre period. Hon har bett om remiss till specialist, men har nekats detta. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1905-02872 Daniela Carlsson Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Försenad diagnos på närakutmottagning En man har kontaktat en närakutmottagning på grund av försenad/utebliven diagnos. Han skulle fått återkoppling men har inte fått det. Han har en allvarlig sjukdom och vill ha hjälp att få besked om sin diagnos. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande anmälan. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1905-02874 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Bristande bemötande från husläkare En kvinna har nyligen förlorat sin pappa och varit sjukskriven under en period. Vid besök hos husläkaren för att diskutera fortsatt sjukskrivning blev hon ifrågasatt och läkaren tyckte att hon borde kunna klara att arbeta. Åtgärd: Ingen underskriven anmälan har kommit till förvaltningen och ärendet avslutas utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1905-02878 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Intyg Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Blir misstrodd i vården med anledning av alkoholberoende En man har sedan tidigare ett alkoholberoende som är dokumenterat i journalen, han har inte längre kvar beroendet. Han besökte husläkaren med en kraftig infektion, läkaren ville inte sjukskriva och mannen hävdar att han får lida för att det dokumenterats att han har ett beroende. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med underskriven anmälan och ärendet avslutas på förvaltningen.
Epost **Primärvård** V1905-02894 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Får ingen hjälp för sin son En förälder har en son med en neuropsykiatrisk diagnos och får inte någon hjälp vid en vårdcentral. Föräldrarna känner sig övergiven och bollad runt till olika vårdgivare då sonen behöver lära sig strategier för att klara sin diagnos i livet. De kämpar för att han inte ska bli en hemmasittare. Man hänvisar till Asperger center där föräldrar gått kurser men vem vill hjälpa en son som inte vill bli hjälpt. Åtgärd: Verksamhetschef beklagar familjens situation i ett yttrande men vårdgivaren kan inte, enligt den psykologbedömning som gjordes, erbjuda ytterligare hjälp inom primärvården eller bistå med specialistkunskaper. Föräldrarna har hänvisats till Habilitering och Hälsa och det fanns en tid inbokad dit. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av varför ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1905-02920 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får inte ordentlig utredning av nötallergi En man har besvärats av nötallergi i 30 år. Nu har han gjort en utredning på vårdcentralen för att verifiera allergin, men läkaren gav besked om att man inte kunde påvisa någon nötallergi. Mannen önskade då få bli remitterad till en specialistmottagning för vidare utredning eftersom han har tagit mediciner mot nötallergi under alla år. Läkaren var oresonlig och vägrade remittera mannen vidare. Åtgärd: I telefonsamtal med mannen berättade han att verksamhetschefen för vårdcentralen ringt upp honom. Han kommer nu få remiss till en allergimottagning för vidare utredning av sina besvär, vilket mannen var nöjd med. Ärendet avslutas på förvaltningen utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1905-02957 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Dåligt bemötande En kvinna framför att två läkare grälade om vem som skulle vara tvungen att ta hand om henne och hennes minderåriga son vid en närakutmottagning. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat modern som ville fundera på om hon skulle kontakta verksamhetschefen direkt eller inkomma med en underskriven anmälan till förvaltningen. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1905-02999 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering	Fick felaktigt svar på prov En kvinna som tog prov rörande könssjukdomar vid en ungdomsmottagning fick ett felaktigt provsvar. Detta uppdagades efter att kvinnan tagit uppföljande prover och behandlats vid annan vårdinrättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1905-03029 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Felaktig hantering av tidsbokningar En man anser att vårdcentralen felaktigt hanterar tidsbokningar via vårdguidens "mina vårdkontakter sida" och även hur tidsbokningar i allmänhet hanteras. Det är i princip omöjligt att få en tid hos läkare inom en rimlig tidsram på vårdcentralen. Man får definitivt intrycket att vården inte vill ta emot patienter och för icke akuta åkommor får man vänta flera månader. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas och kan öppnas igen vid behov.

Epost **Primärvård** V1905-03109 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Emma Lagerholm	Uteblivet anpassat stöd för barn med psykisk ohälsa En mamma har synpunkter på att en psykolog vid en vårdcentral som hennes son har gått till inte kunde stödja honom och erbjuda honom egen tid då han har svårt att öppna sig med föräldrar närvarande. Föräldrarna är missnöjda med bemötandet och menar att psykologen inte utgått från sonens behov när denna beslutade att han inte får ha samtal själv. Sonen har symtom på depression och ångest och är i behov av ett samtalsstöd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1905-03142 Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Tua Myhrman	Svårt att få kontakt med vårdcentral En kvinna fick inte kontakt med ansvarig chef vid en vårdcentral trots upprepade försök. Kvinnan har frågor om en diagnos som hon sett i sin journal men som hon inte blivit informerad om. Kvinnan tycker att det är orimligt att det ska vara så svårt att få svar på sina frågor. Åtgärd: Anmälaren har informerat förvaltningen om att hon slutligen fått kontakt med ansvarig på vårdcentralen som kunde hjälpa henne. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1905-03148 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Nekad receptförskrivning En man besökte en läkare på sin vårdcentral för att förnya recept på smärtstillande läkemedel. Läkaren sade att de inte skriver ut sådan medicin på vårdcentralen. Mannen hade då frågat vem som gör det men läkaren kunde inte svara på den frågan. Mannen var mycket missnöjd med besöket. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1905-03168 Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Emma Lagerholm	Missnöjd med läkarkontakt vid vårdcentral En man har synpunkter på det bemötande han fick för ett år sedan vid en vårdcentral av en läkare. Läkaren ska ha haft en aggressiv ton och skuldbelagt honom. Mannen led av en utmattningsdepression och mådde sämre efter kontakterna med läkaren. Han ansåg inte att denna tog honom eller hans mående på allvar. Läkaren ska inte heller ha hjälpt till med komplettering av sjukintyg eller remiss till specialistmottagning för stresshantering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.

Epost **Primärvård** V1905-03189 Tua Myhrman Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på vårdcentraler En kvinna som upplevt andningssvårigheter uppsökte vid ett par tillfällen akutsjukvård. Hon har därefter remitterats till sin vårdcentral men fått veta att det är tre månaders väntetid för besök. Kvinnan har därför ringt till andra vårdcentraler men fått veta att det är lika lång väntetid där också. Hon menar att vårdsystemet inte fungerar och hon förväntar sig mer. Kvinnan jämför med hur det fungerar i andra länder och har exempel på snabbare och effektivare service. Kvinnan önskar kontakt med politiker. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i och med registreringen.
Epost **Primärvård** V1906-03222 Daniela Carlsson Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Missvisande information om närakutmottagning En man hade behov av att besöka en närakutmottagning. Han tittade på webben för att hitta en närakutmottagning i närheten av sitt hem. Han hittade en hemsida där det stod att en vårdgivare hade en närakutmottagning i närheten men när han kom dit var den stängd och hade varit det i två år. Mannen undra varför det är så rörigt. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1906-03248 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Brister i behandling och sjukintyg En anmälare har synpunkter på att hans flickvän som lider av psykisk ohälsa och har stora magproblem inte får den vård och behandling hon behöver vid en vårdcentral. En läkare ska inte heller ha kompletterat ett sjukintyg till Försäkringskassan trots uppmaningar om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1906-03252 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fördröjd undersökning och information En man uppsökte en närakutmottagning. Han fick lämna urinprov och blodprover. Efter ungefär två timmar kunde mannen själv se resultaten på blodproverna genom Mina Vårdkontakter på 1177. Efter tolv timmar hade mannen fortfarande inte fått någon återkoppling om planeringen och frågade själv om detta. Han fick veta att läkare väntade på att tala med infektionsläkare samt inväntade svar på urinprovet. Mannen menar att detta inte kan vara i närheten av kvalitetsvård och ifrågasätter att det tar mer än tio timmar att få svar på ett urinprov. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar via e-post inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost	Bristande bedömning på närakutmottagning
Primärvård V1906-03256 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	En man sökte sig till en närakutmottagning eftersom han hade svåra smärtor i njurtrakten. Han fick träffa en läkare som sade att det nog var en njursten men mannen hade inte det typiska symptomen för det. Mannen fick smärtstillande som hjälpte något men inte helt. Läkaren skrev hem mannen och sade att han skulle göra en röntgen om några veckor. Mannen hade fortsatt ont de följande dagarna och sökte sig då till vårdcentralen. På vårdcentralen tyckte läkaren att det här lät konstigt och skickade mannen på ultraljud. Läkaren på vårdcentralen såg svaret och tyckte att mannen skulle söka akut vård då det inte hade blivit bättre och symptomen inte stämde överens med njursten. När mannen kom till akutsjukhuset fick han göra två röntgenundersökningar och det visade sig att han hade en sönderdelning av vävnad. Mannen har efter detta nedsatt njurfunktion och nedsatt kraft i ena benet.
Vård och behandling Diagnos	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakutmottagningen där verksamhetschefen och ansvarig läkare besvarat anmälarens klagomål och synpunkter. Verksamhetschefen beklagade anmälarens upplevelse av närakutmottagningen och den vård han fick. Diagnosen anmälaren hade var mycket ovanlig och flera läkare trodde att det var njursten. Verksamhetschefen skrev vidare att det är tveksamt om det är lämpligt att ambulanser kör patienter med flanksmärta till närakutmottagning då de inte har möjlighet att utreda denna typ av besvär. Vid ren akut buksmärta körs patienterna till de större akutsjukhusen men inte vid flanksmärta. Dessa riktlinjer är beslutade av landstinget. Verksamhetschefen kommer att kontakta Hälso-och sjukvårdsförvaltningen gällande anmälarens fall då det finns en fara för framtida patienter. Ansvarig läkare hade två alternativ i anmälarens fall. Antingen skicka honom till ett akutsjukhus eller skriva remiss till vårdcentralen. Läkaren beslutade sig för att skicka remiss till vårdcentralen efter bedömning av anmälarens hälsotillstånd. Närakutmottagningar kan inte utreda med datortomografi buk eller ultraljud buk. Innan dessa undersökningar ska göras krävs diverse labprover som inte kan tas på närakutmottagningen. Avslutningsvis skrev verksamhetschefen att läkaren handlat korrekt i detta fall. Ansvarig läkare skrev också att de har begränsningar gällande vilka blodprover det kan ta. Vidare skrev läkaren att alla patienter med buksmärta kan inte remitteras till storsjukhusen. Läkaren beklagade att anmälaren inte fick rätt diagnos och hoppas att han mår bra och inte fått bestående men av detta. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälaren har gjort en anmälan hos Inspektionen för vård och omsorg samt LÖF. Ärendet avslutas.
Resultat Resultat	
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	

Epost	Utebliven behandling skulle kunna leda till negativa konsekvenser
Primärvård V1906-03296 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	En man anser att både hans mående och självbestämmande samt integritet åsidosatts på ett sätt som nu efteråt riskerar att få negativa konsekvenser för framtida vård vid en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har skrivit till anmälaren som saknat telefonnummer och uppmanat honom att kontakta förvaltningen. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Resultat Resultat	

Epost **Primärvård** V1906-03366 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekad uppföljande behandling och nonchalant bemötande En kvinna skadade sin fot utomlands och fick gipsbehandling. På grund av flygresan hem, med risk för svullnad, togs gipset av trots att hon inte var färdigbehandlad. Hemma i Sverige uppsökte kvinnan genast en närakut för omgipsning. Hon hade då med sig journal samt bilder från röntgenundersökning från utlandet. På närakuten fick hon träffa en nonchalant läkare som inte ansåg att det behövdes någon fortsatt behandling. Kvinnan ombads att leva som vanligt och gå hem utan gips eller kryckor. Kvinnan efterfrågade remiss till ortopedspecialist, vilket hon nekades, trots smärta och förmodad oläkt ligamentskada. Läkaren menade att hon hade stor erfarenhet och att det inte behövdes någon specialist att titta på foten. Kvinnan uppsökte på egen hand en ortopedspecialist som ordinerade en ortos samt kryckor för avlastning. Kvinnan hade ortos i ytterligare några veckor och går nu på rehabilitering. Kvinnan kan nu tre månader efter händelsen nu gå på foten. Åtgärd: I samtal med anmälaren framkommer att hon själv talat med chefen för närakuten och att de har lovat att sitta ner och tala om händelsen. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren är nöjd med patientnämndens handläggning av ärendet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1906-03370 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i bemötande och intygshantering En kvinna var mycket irriterad över hur en vårdcentral fungerade. Hon menar att läkare är oprofessionella och otrevliga och exempelvis glömmer att informera om provsvar eller att boka in återbesökstider. Enligt kvinnan har en läkare också glömt att skicka in ett intyg till försäkringskassan vilket försatt henne i en svår ekonomisk situation. När hon försökt få kontakt med läkaren har han undvikit detta och vill inte prata med henne. Kvinnan upplever situationen mycket stressande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1906-03377 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Synpunkter på bemötande Anmälaren har synpunkter på bemötande från personal vid receptionen vid närakutmottagning. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1906-03416	Moses Hadi	Dåligt bemötande samt nekad vård En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande samt att hon nekades vård då hon kom tio minuter försent till en husläkarmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har redan kontaktat någon ansvarig inom Region Stockholm och avvaktar svar. Kommer överens om att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan i fall hon vill att förvaltningen ska inhämta ett skriftligt svar. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling		
Epost **Primärvård** V1906-03421	Moses Hadi	Uteblivet provsvar, missad journalanteckning samt bristfällig patientsäkerhet En kvinna har synpunkter på en läkare vid en vårdcentral som inte återkopplade hennes provsvar. Läkaren hade inte heller journalfört hennes besök eller planerat ny uppföljning. Kvinnan råkade få veta av en slump att en del av hennes provsvar var avvikande och behövde följas upp. Kvinnan har lidit på grund av detta. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen Resultat Resultat		
Epost **Primärvård** V1906-03453	Anna Arengård	Bristande tillgänglighet till vårdcentral En kvinna har synpunkter på en vårdcentral. När hon har ringt vårdcentralen och via uppringningstjänsten blivit lovad att bli uppringd, har det dröjt flera dagar innan kontakt. Kvinnan vittnar även om bristande läkarkontinuitet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Epost **Primärvård** V1906-03457	Christina Hegefjärd	Husläkaren vill inte remittera till röntgenundersökning En kvinna har genomgått en hälsoundersökning på eget initiativ och där uppmärksammades avvikande provsvar. När hon ber husläkaren gå vidare med fördjupade undersökningar vill hon inte göra det och avvisar hennes önskemål om röntgenundersökning. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Epost **Primärvård** V1906-03481 Tua Myhrman Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Problem med intyg och bristande utredningar En man upplevde att han behandlades illa av sin vårdcentral. Mannen har sökt vård för olika sjukdomstillstånd, men läkare vid vårdcentralen har inte lyckats hitta vad han lidit av. Detta har inneburit att mannen i efterhand fått veta att han haft flera obehandlade lunginflammationer vilket lett till ärrvävnad på lungan. Han menar att undersökningar och provtagningar inte varit tillräckliga. Mannen har också problem med att hans sjukskrivning inte han hanterats på ett bra sätt. När han önskade boka tid för förlängning av sin sjukskrivning fick han inte träffa sin ordinarie läkare, när han försökt ordna till detta har vårdcentralen informerat om att de inte kan hjälpa honom i efterhand. Mannen anser att tillgängligheten och organisationen på vårdcentralen brister. Han har inte fått någon återkoppling från verksamhetschefen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1906-03515 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Brister i bedömning och kommunikation En kvinna gick till en närakutmottagning på grund av öroninfektion. Hon fick veta av kvinnan i receptionen att de inte tar emot patienter med öroninfektion. Kvinnan hade då ringt till 1177 och de hade sagt att kvinnan borde fått vård på närakutmottagningen. Kvinnan tyckte att om de inte kunde ta emot henne på närakutmottagningen hade de kunnat förklara varför. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1906-03530 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om samlad information rörande vårdcentraler En kvinna funderade på att byta husläkarmottagning och undrade om det finns någon samlad information om väntetider, patientomdöme, bemötande med mera. Hon vore tacksam för information eftersom det är svårt att välja husläkarmottagning annars. Åtgärd: Anmälaren har kontaktats via e-post. Då anmälaren inte återkommit till förvaltningen inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1906-03533 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor angående klagomålshantering En kvinna har frågor angående klagomålshanteringen på förvaltningen. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1906-03565 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Felbehandling av cysta En man anser att han har fått felbehandling och slarv i åtgärd av polidalcysta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte kunnat nå anmälaren per mejl eller telefon. Ärendet avslutas och kan öppnas igen om det är aktuellt.
Epost **Primärvård** V1906-03566 Anna Arengård Administrativ hantering Intyg	Nekad intyg till Försäkringskassan En ung kvinna har haft samma läkare på vårdcentralen i ca 15 års tid. Denna läkare som, har skrivit intyg till Försäkringskassan i alla år, har nu gått i pension. Kvinnan har fått en ny läkare som inte vill skriva intyg då han inte känner henne. Detta resulterar i att kvinnan står utan ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren kontaktade även vårdcentralen med sina synpunkter och de utfärdade ett nytt intyg. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1906-03567 Minna Rimbe Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Var sjuk och trapphissen hade lagt av men fick inte hjälp En man hade blivit dålig och behövde komma ut från sin lägenhet för att ta sig till vårdcentralen. Trapphissen hade gått sönder och ingen kunde hjälpa honom med hissen. Dottern och mamman kontaktade vårdcentralen och vårdguiden men de kunde inte heller hjälpa till trots att mannen var i dålig skick och i behov av sjukvård. Ambulansen fick komma och hjälpa mannen för att ta sig ut från lägenheten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1906-03582 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven åtgärd, ej fått träffa läkare En kvinna sökte för ett svullet finger. Kvinnan fick endast träffa sjuksköterska trots att hon påpekade att hon ville få komma till vårdcentralens läkare. Ingen åtgärder vidtogs. Veckorna gick och hon sökte på nytt när fler fingrar svullnade. Kvinnan uppsökte då akutmottagning som tog prover och konstaterade svamp. Kvinnan hänvisades till vårdcentralen som förskrev antibiotika och salvor. Detta meddelades dock inte kvinnan. När kvinnan själv sökte apoteket såg de att recept var förskrivna. Kvinnan är diabetiker och cancersjuk och har nu tappat naglar på fingrarna och kan inte använda sin dominanta han, men fortfarande inte fått träffa läkare. Kvinnan anser att ärendet borde ha tagits omhand bättre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1906-03583 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad träffa neurolog En man med smärtor på ena sidan av huvudet, med anfall om 10-30 minuter av "blixtrar" och medvetandesänkning, får inte den hjälp han önskar. Remiss har skrivits till akutsjukhus som har avfärdats. Mannen får smärtstillande tabletter men han anser det inte tillräckligt. Han vill bli utredd, med röntgen och remiss till neurolog, för att förstå vad smärtan beror på. Man har konstaterat bältros vilket mannen medicinerats för med vagt resultat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1906-03609 Tua Myhrman Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande information rörande journal En anmälare hade synpunkter på hur patientjournalen hanterats av en vårdcentral. Enligt anmälaren hade olika professioner vid vårdcentralen läst journalen utan att anmälaren informerats om det. Anmälaren är besviken över att viss personal tagit del av anteckningar som annan personal dokumenterat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon vill att ärendet registreras men att hon inte önskar inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1906-03617 Daniela Carlsson Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Brister i återkoppling och bemötande En man ringde vårdgivaren för att få hjälp. Kvinnan som svarade sa att hon skulle ringa till en annan avdelning och sen återkomma. Kvinnan återkom aldrig så mannen ringde igen och då lade de på luren. Mannen ringde ytterligare en gång och sade att han vill tala med chefen. Då hade han hört personalen skratta i bakgrunden. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1906-03628 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande	Bristande bemött över telefon En kvinna med ryggsmärtor, fick i väntan på operation, smärtstillande läkemedel utskrivet. Tyvärr blev hon av med sin väska med tabletterna i. Hon ringde därför vårdcentralen för nytt recept. Sjuksköterskan som svarade när hon ringde hade en negativ attityd och kvinnan upplevde att hon blev förutfattat bemött med fördomar mot missbrukare. Kvinnan fick höra att tabletterna var beroendeframkallande och att hon bättre skulle hålla koll på sin väska. Hon fick tydligt veta att det inte var tal om något nytt recept och därefter la sjuksköterskan på luren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar höra av sig själv när möjlighet finns. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1906-03650 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fick inte läkemedel inom högkostnadsskyddet En kvinna som besökt närakutmottagning fick recept på två olika mediciner utskrivet av läkare. Det visade sig dock när kvinnan skulle hämta ut dessa att det inte var läkemedel inom högkostnadsskyddet. Kvinnan som kontaktar förvaltningen menar att hon tänker på, och tycker synd om, människor som inte har så mycket pengar att röra sig med som får läkemedel utskrivet på detta sätt utan att det finns en tanke bakom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon inte vill begära in ett yttrande från verksamheten men att hon önskar att ärendet kommer den till del genom statistik. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1906-03657 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Smärta efter trauma En kvinna hade ramlat och slagit sig. Hon sökte hjälp på vårdcentralen men utredningen var bristfällig enligt dottern. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om fullmakt. Anmälare återkommer själv troligen till hösten 2019. Ärendet avslutas och öppnas på nytt när det är aktuellt.
Epost **Primärvård** V1906-03680 Moses Hadi Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig tillgänglighet En man har försökt få tag på sin husläkarmottagning viket visat sig vara mer eller minde omöjligt. Mannen har försökt ringa dem i fyra dagar men fått svaret att inga telefontider fanns. Mottagningen har hänvisat till att boka tid via vårdguiden vilket inte gått att göra. Åtgärd: Förvaltningen har kontakt anmälaren som berättat att han nu lyckats med att boka ett läkarbesök vid mottagningen. Han är nöjd med att förvaltningen har registrerat ärendet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1906-03696 Moses Hadi Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Synpunkt på patientavgift, bristfällig information och remittering En kvinna framför synpunkter på att hon har fått betala privat, kostnaden för en mindre operation på grund av att läkare vid en vårdcentral valde att inte remittera henne vidare till en specialistmottagning. Läkaren har inte heller informerat varför hon inte ville remittera henne. Verksamhetschefen har informerat att hen skulle återkomma till henne veckan efter men inte gjort det. Kvinnan vill gärna ha skriftligt svar från vårdcentralen. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som framfört nya synpunkter på mottagningen. Kommer överens att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1906-03702 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ingen tid på vårdcentral för barn med huvudvärk Ett barn med huvudvärk sedan några veckor har försökt att få komma till sin vårdcentral. Varje gång anmälaren har ringt på morgonen är akuttiderna slut för dagen. Det går heller inte att boka planerade tider då inga tider fanns under sommaren. Hänvisning görs från vårdcentralen till närakutmottagning men där tar de inte emot barn med långvarig huvudvärk. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom angiven tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1907-03711 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Frågor om behandling vid smärta En kvinna hade begärt receptförnyelse vid flera gånger och fick ingen uppföljning av förhöjda värden vid provtagning från vårdcentralen. Hon hade behov av mätning av benskörhet och frågor om behandling av smärtan med antiinflammatorisk medicinering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1907-03717 Daniela Carlsson Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Bristande bedömning vid läkemedelsförskrivning En kvinnan drabbades av en läkemedelsintox och har nu stora svårigheter att klara sig själv. Hon önskar ersättning för sveda och värk. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1907-03732 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling	Bristfällig vård på sjukhus En kvinna upplevde att vården hon fick på ett sjukhus var bristfällig. Hon fick rådet att åka hem trots akut tillstånd som krävde inneliggande vård och operation. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande uppgifter. Ärendet avslutas i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1907-03774	Minna Rimbe	Bristfällig utredning En kvinna hade blivit ifrågasatt hos husläkaren. Hon hade en långtidsbehandling och hade nya besvär som inte utreddes som hon önskade.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1907-03818	Minna Rimbe	Bristfällig utredning En kvinna sökte vård på vårdcentralen på grund av kraftiga smärtor i ben under natten. Det blev ingen utredning eller behandling. Hon hade sökt till akutsjukhuset vid senare tillfälle och det visade sig att vara propp i hennes ben.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktade sjukvårdsområdet och vårdcentralen. Medicinsk ansvarig läkaren återkopplade till dottern. Ingen skrivelse eller fullmakt har inkommit. Ärendet avslutas och kan öppnas igen när/om det är aktuellt.
Epost **Primärvård** V1907-03819	Daniela Carlsson	Nekad sömnmedicin på vårdcentral En man har under flera år tagit sömnmedicin som skrivits ut på recept av läkare på vårdcentralen. Mannen har nu nekats nya recept och hänvisas av personalen på vårdcentralen att lista sig till en annan vårdcentral eftersom de skrivit ut för mycket sömntabletter och därmed har förskrivningsstopp. Mannen vill inte byta vårdcentral och undrar hur det kan vara möjligt att man gör på det här sättet. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Epost **Primärvård** V1907-03823	Mats Haapanen	Fråga om valfrihet Fråga om valfrihet inom primärvården.
Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut		Åtgärd: Förvaltningen informerar om valfriheten. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1907-03824 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekades vård för dotter med halsbesvär En liten flicka hade ont i halsen. Modern sökte hjälp för dottern på två närakutmottagningar under samma dag men nekades vård. Modern är mycket missnöjd över detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1907-03863 Minna Rimbe Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Felaktig dokumentation En kvinna hade besökt vårdcentralen på grund av tinnitus / öronsus och det hade inte pratats om patientens vikt alls vid besöket. När hon senare läste journalen fanns det uppgifter om fetma och övervikt vilket kvinnan anser är godtyckligt eftersom det inte gjordes någon längd- eller viktkontroll. Läkaren tog inte heller upp detta med patienten under besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1907-03868 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling	Brister i vård och behandling på vårdcentral En kvinna gick till vårdcentralen för att kontrollera blodtryck och blodsocker och det slutade med bensår och omläggningar två gånger i veckan. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande uppgifter. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1907-03903 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad vård på vårdcentral En pappa tog kontakt med en läkare via en app och 1177 och han fick rådet av båda två att uppsöka fysisk vård för sina söner. Sönerna hade haft hög feber sedan över en vecka. Mannen tog då kontakt med vårdcentralen och fick veta att de inte tar emot sommargäster. Mannen sade att det skulle ta runt två timmar att ta sig till en annan vårdgivare. Personalen på vårdcentralen hade trots det sagt att de inte hade kapacitet att ta emot sommargäster. Mannen hade även försökt med husläkarjouren men fick samma svar där. Mannen tyckte det var konstigt att de nekades vård då lagen säger att man kan söka vård var man vill i hela Sverige. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost		Bristfällig utredning
Primärvård		En kvinna anser att hennes husläkare inte håller en strukturerad översyn eller planerad utredning.
V1907-03922	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost		Brister i vård och bemötande på vårdcentral
Primärvård		En kvinna kontaktade sin husläkarmottagning via 1177 för att framföra att hon behövde ett läkarbesök. Hon behövde diskutera läkemedel och hennes sömnsvårigheter. Hon upplevde att hon inte fick någon hjälp. Hennes ordinarie läkare var på semester och hon fick inget erbjudande om att träffa en annan läkare. Hon fick ingen hjälp alls av husläkarmottagningen. Hon bytte sedan vårdcentral och fick då den hjälp hon behövde. Hon vill inte att någon annan ska behöva bli bemött eller behandlad på det sätt hon blev vid kontakt med husläkarmottagningen.
V1907-03953	Daniela Carlsson	
Kommunikation		
Bemötande		
Vård och behandling		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Behandling		
Epost		Blev sämre av en ny medicin
Primärvård		En man hade fått tid hos en vikarierande läkare på husläkarmottagningen. Läkaren hade ordinerad ny medicin som inte fungerade med hans andra mediciner vilket ledde till att han blev mycket sämre. Mannen fick vårdas på sjukhus.
V1907-03973	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		
Epost		Brist på tillgänglighet vid husläkarmottagning
Primärvård		En man ringde sin vårdcentral och då var telefontiderna slut. Mannen behövde få besked om en remiss var skickad. Mannen tyckte det var bedrövligt att det inte gick att komma fram till vårdcentralen efter att telefontiderna tagit slut.
V1907-03974	Daniela Carlsson	
Tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande uppgifter. Ärendet avslutas i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1907-04006 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning på vårdcentral En kvinna var på besök hos en läkare på vårdcentralen på grund av sår på näsa och i öra. Läkaren hade inte tittat på såren och kvinnan frågade om det kunde vara svinkoppor. Läkaren satt bara och tittade i datorn och till slut skrev han ut penicillin mot svinkoppor utan undersökning. Kvinnan upplevde läkaren som oseriös och okunnig. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1907-04007 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fel medicin till ögonbesvär En kvinna hade fått läkemedelsordination av sin husläkare. Hon uppmärksammade själv att salvan var avsedd för eksem inte för ögonbesvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1907-04018 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Stukad fot röntgades inte En kvinna hade stukat foten och önskade tid hos husläkaren. Hon hänvisades till en sjukgymnast utan undersökning eller röntgen. Hon kontaktade några till husläkarmottagningar som bedömde att undersökning borde göras och även eventuellt röntgenundersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1907-04026 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fick penicillinrecept trots allergi för penicillin En kvinna fick recept på penicillin av husläkaren. Hon skulle hämta ut medicinen så hade hon sagt att hon inte tål penicillin vilket även läkaren hade kännedom om. Farmaceuten hade informerat henne att hon hade fått vanligt penicillin på recept som hon inte skulle tåla. Hon kontaktade mottagningen och fick vänta flera timmar innan ett nytt recept kunde ordnas. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Får inte hjälp för 4-åring som fått en infektion efter operation
Primärvård		En liten pojke har genomgått en operation. Det har uppstått en infektion i operationsområdet och modern har svårigheter att få rätt hjälp. Vid en vårdcentral fanns ingen läkare på plats och vid en annan vårdcentral var receptionisten otrevlig och skickade iväg familjen.
V1907-04042	Sari Kokkonen Nassef	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Vårdrelaterade infektioner		
Epost		Nekas sjukskrivning
Primärvård		En man har synpunkter på att han nekats sjukskrivning under maj och juni av läkare vid sin vårdcentral. Detta har påverkat honom både ekonomiskt och psykiskt.
V1907-04044	Siv Aronsson	
Administrativ hantering		
Intyg		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost		Blev inte lyssnad på hos husläkaren
Primärvård		En man hade smittats av hepatit C och han anser att han inte skickades på behandling som han behövde. Han anser att mjälten tog skada men det är osäkert vad detta berodde på.
V1907-04053	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Informeras om att förvaltningen kan inhämta yttrande. Eventuella ersättningar av vårdskador ska anmälas inom 10 år till Löf. Ärendet avslutas.
Epost		Läkare kommenterade patientens vikt
Primärvård		En kvinna som är smal och späd fick ifrågasättande kommentarer från sin husläkare. Läkaren menade att hon har ätstörningar vilket inte är fallet. Hon avser nu att byta vårdcentral och husläkare.
V1907-04066	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.

Epost **Primärvård** V1907-04071 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Försening av cancersvar och behandling En kvinna hade fått en knöl under armen. Hon hade kontaktat husläkarmottagningen och hon skickades på utredning. Svaret hade sedan skickats tillbaka till husläkaren men blev liggande under en månad i vårdcentralen. Hon hörde av sig till mottagningen och fick då veta att hon hade bröstcancer som behövde behandlas så fort som möjligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1907-04092 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Felaktig omläggning av sår på foten En kvinna hade haft blodförgiftning från sår på foten. Hon behövde omläggning av såret regelbundet och det fanns tydliga instruktioner hur såromläggningen skulle gå till. Läkaren ville inte följa instruktioner och han hade ruskat på huvudet när hon försökte säga att man bör lägga om såret på ett visst sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1907-04093 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Otrevligt bemötande och felaktiga uppgifter i journalen En person anser att läkarens bemötande var hånfull, han skrattade medan hen berättade om sina symtom och verkade inte lyssna. I journalen hade läkaren skrivit felaktiga uppgifter om patienten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1907-04097 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Felaktig diagnos vid oklara magbesvär En kvinna med oklara smärtor i magen besökte vårdcentralen. Hon fick ingen diagnos, oklar information om behandling och diffusa råd om medicin. Efter flera månaders besvär konstaterades blödningar i mag-tarm-kanalen och en inflammation uppmärksammades. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1907-04115 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Önskade utredning av problem med urinblåsan En kvinna hade besvär med urinblåsan och hon sökte vård hos husläkarmottagningen. Hon fick ingen provtagning eller utredning av besvären utan skulle äta antibiotika. Kvinnan sökte upp en urolog som sa att provtagningar bör göras före behandling och skickade tillbaka remiss till husläkarmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1907-04132 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Nekas akut tid till kurator/psykolog En kvinna kontaktade sin vårdcentral för att få hjälp eller hänvisas rätt för att få träffa kurator/terapeut/psykolog till följd av en längre tids destruktiv relation och efter senaste tiden upprepade hot. Av sköterskan som ringde tillbaka fick hon svaret att de inte har någon möjlighet att hjälpa anmälaren förrän om ungefär en månad. Kvinnan behövde akut hjälp men uppmanades att försök hitta en psykolog online eller vända sig till svenska kyrkan. Denna blev upprörd över bemötandet då hon äntligen förmått sig att söka hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1907-04181 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande hantering och kommunikation av läkare En man upplevde brister vid ett läkarbesök på en vårdcentral. Mannen menar att läkaren efter att ha undersökt honom inte verkade förstå hur man remitterar patienter vidare, läkaren ringde runt till andra läkare han träffat och mannen fick för läkaren förklara text som stod på ett sjukhus hemsida, mannen fick också hjälpa läkaren att ta fram telefonnummer till sjukhuset. Mannen upplevde läkaren som ostrukturerad, disträ och med bristande svenskkunskaper, han tycker inte att han fick någon hjälp alls av läkarbesöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför han att han inte önskar inhämta yttrande men att han vill att ärendet registreras för statistik. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1907-04208 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekades läkartid med hänvisning till att han inte var listad på vårdcentralen En man nekades boka läkartid på en vårdcentral. Sjuksköterskan talade om att eftersom han varken var listad där och det inte var något akutfall kunde han inte söka vård där. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Hotas med indraget körkort om han inte tar en viss medicin
Primärvård		En man har tidigare genomgått en operation. Efter operationen var han med om ett överfall där han slog i huvudet och höften. Sviterna efter operationen och överfallet gör att han har vissa anfall som gör att han ramlar ihop. Läkaren har förordat att han ska ta vissa mediciner vilket mannen har vägrat. Läkaren hotade då med att dra in körkortet vilket skulle göra mannen arbetslös och sedan bostadslös.
V1907-04237	Sari Kokkonen Nassef	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		
Delaktig		