Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2020-01-14

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-11-01 - 2019-12-31

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06492** Kommunikation Delaktig	Kräver möte för remiss till provtagning Anmälaren ordineras regelbundet blodproppshämmande preparat. Enligt anmälaren kräver nu vårdcentralen att patienterna kommer till vårdcentralen för att få remiss till provtagning. Enligt anmälaren har remitteringen kunnat ske utan att patienten kommer på läkarbesök. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06553** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Gravid kvinna får felaktigt råd av läkare En kvinna som flera år tagit antidepressiva läkemedel började må bättre och påbörjade nedtrappning av läkemedlet. Då kvinnan blev gravid kontaktade hon sin vårdcentral och fick då råd av läkaren att avsluta behandlingen då det enligt läkaren inte fanns någon forskning som visade att läkemedlet är ofarligt för fostret. Kvinnan började må sämre och fick ångest och yrsel. Vid kontakt med barnmorskemottagning och läkaren där fick hon motsatt råd och påbörjade åter läkemedelsbehandling. Kvinnan hade ångestpåslag och mådde inte bra under sin graviditet. Hon anser att hon fick ett felaktigt råd av läkaren på vårdcentralen och att graviditeten blev svår på grund av detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06560** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Val av antibiotika till ammande kvinna gav konsekvenser för barnet En ammande kvinna fick sår på bröstvårtorna och sökte en amningsmottagning. Efter undersökning ordinerades antibiotika av en läkare knuten till amningsmottagningen. Barnet reagerade med kraftiga diarréer då den ammande kvinnan tog läkemedlet. Barnet gick inte upp i vikt på grund av diarréerna och fick matas till. Amningen försämrades för kvinnan. Kvinnan har tagit reda på att den antibiotika hon fick inte rekommenderas vid amning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06570** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Enbart en enda tid för bokning till vårdcentral på 1177 En man hade försökt flera gånger att gå in på mina vårdkontakter 1177 och boka tid på sin vårdcentral. Han hade suttit uppe då tiderna släppts efter midnatt men bara en gång lyckats boka en tid. Vid telefonkontakt fick han information om att de enbart har en tid ute på 1177 då de är ålagda att ha detta system men att man i övrigt får ringa för tidsbokning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06581** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Upplevt mycket bristfällig undersökning och bemötande En kvinna har synpunkter på hur hon behandlades när en sjuksköterska vid en vårdcentral spolade hennes öron. Det gjorde mycket ont och sjuksköterskan ska ha bemött henne bristfälligt och inte frågat henne hur hon mådde. Anmälaren hade påtalat för läkaren innan att hon hellre önskade få en remiss till en öron-näsa-halsmottagning då hon tidigare har haft problem med öronen men fick först gehör för detta då spolningen vid vårdcentralen behövde avbrytas. Läkaren ska inte ha kollat hennes öron efter spolningen och hon lämnades med svår smärta och ännu sämre hörsel än vad hon haft innan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06584** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Felaktig diagnos, ingen behandling och bristande bemötande En mamma hade synpunkter på läkare vid en närakut som ställde felaktig diagnos på hennes dotter. De var där vid två tillfällen då hon blev sämre men fick samma besked båda gångerna. Tillslut fick de hjälp på vårdcentralen och remiss skickades till specialistläkare för behandling. Anmälaren anser att receptionisten och en av läkarna bemötte dem mycket bristfälligt och inte var villiga att hjälpa. Konsekvensen av detta var att läkemedelsbehandling försenades och dottern hade svår smärta i onödan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06622** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Bristande tillgänglighet och svårt att få receptförnyelse En man hade synpunkter på sin vårdcentral. Han menar att det är svårt att få besökstider, trots att han ringer på morgonen just när telefontiden börjat informeras han om att återkomma dagen därpå, när det hela upprepas igen. Han har också svårt att få receptförnyelse på sina mediciner och tycker att personalen på vårdcentralen blivit otrevlig och inte längre är tillmötesgående. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06645** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning	Hänvisning av barn från närakut till barnakutmottagning men erbjöds samma vård Ett litet barn ramlade och fick en sårskada i pannan. Anmälaren sökte vård på närakutmottagning. Där gjordes bedömning att skadan skulle sys men att barnet behövde sövas inför åtgärden. Remiss skrevs därför till barnakutmottagning. Där fick familjen vänta många timmar. När barnet kom dit undrade mottagande läkare varför de kom dit. Barnet syddes i lokalbedövning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06653** Vård och behandling Läkemedel	Ordination upphörde Enligt anmälaren har läkaren vid primärvården plötsligt och utan förklaring upphört att ordinera medicinska preparat som patienten under längre tid medicinerats med. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06729** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Får inte längre hemsjukvård En anmälare har synpunkter på att en närstående som lider av olika sjudomar inte längre får hemsjukvård. Detta skapar stor stress, vilket anmälaren är rädd kan medföra allvarliga konsekvenser för den närståendes hälsa. De önskar få en tydlig motivering om varför hemsjukvården har avslutats från vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschef förtydligades att anmälaren inte beviljas hemsjukvård då hon kan ta sig till vårdcentralen för omläggningar och besök hos läkare och sjuksköterska, några medicinska skäl för hemsjukvård finns inte längre. Önskemål från anhöriga och patienter vägs in i beslutet, men ytterst är det medicinskt. Anmälaren är inte nöjd med svaret, men ärendet avslutas utan vidare handläggning.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06792** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande utredning och dialog kring sjukdom En kvinna har i flera år sökt primärvården utan att hennes problem tagits på allvar. Kvinnan är i behov att remisser till olika vårdinrättningar och samverkan med socialtjänsten för att få hjälp i hemmet från kommunen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till husläkare, kommun och försäkringskassa. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06807** Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Felaktigt provsvar fick psykiska och sociala konsekvenser En ung man med besvär tog prover vid en ungdomsmottagning och fick veta att han hade två könssjukdomar. Beskedet påverkade hans relation med partnern, han drog sig undan familj och vänner och hamnade i en depression som gjorde det svårt för honom att arbeta. Behandling påbörjades vid ett sjukhus. Provresultatet kontrollerades dock vid sjukhuset och mannen informerades två månader senare om att han tidigare fått ett felaktigt svar. Han led inte av sjukdomarna. Mannen förstår inte hur en sådan här felaktighet kan ske och han menar att hans liv blivit raserat. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06821** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Nekad undersökning och behandling En man framför att hans partner med mycket smärtor uppmanades av sjukvårdsupplysningen att vända sig till en närakutmottagning. Utan att undersöka henne, nekade receptionisten att hon ska få vård och behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06822** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Avsaknad av diagnos och behandling under många år En man har sedan han var barn haft problem med ben och rygg. Han har under 40 års tid genomgått otaliga undersökningar och behandlingar utan resultat. En ny läkare har nu tagit blodprover som inte har tagits under alla dessa år som har påvisat att han har en reumatisk sjukdom. Han kommer nu få behandling för denna. Det har varit ett stort lidande för mannen som fått avstå från olika arbeten och aktiviteter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06848** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felbeställning av stödstrumpor En kvinna skulle beställa stödstrumpor genom vårdcentralen. Hon förklarade för distriktssjuksköterskan vilken typ av strumpor hon tidigare hade fått trycksår av och inte kunde använda. När strumporna kom hade hon fått en fel typ av stumpor som hon inte kan använda. Hon gick tillbaka med strumporna till distriktssjuksköterskan som hade svarat att hon skulle vara tvungen att betala för dessa felbeställda stödstrumpor och om hon ville ha en annan sort skulle hon få betala privat för dessa. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06884** Administrativ hantering Brister i hantering	Fråga om rutiner vid vårdcentral Anmälaren är missnöjd med att personal som svarade i telefon vid vårdcentralen inte framförde till läkaren att anmälaren var i behov av remiss till specialist. Enligt anmälaren utlovade personalen som svarade i telefonen att hon skulle låta hälsa läkaren detta. Anmälaren ifrågasätter också att annan patient fick boka möte med läkare vid vårdcentralen utan att legitimera sig. Denne patient kunde också enligt anmälaren lista sig vid vårdcentralen utan att legitimera sig. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06963** Vård och behandling Läkemedel	Missade skriva ut blodproppsförebyggande läkemedel vid gipsning av ben En kvinna var på besök i Stockholm och behövde gipsas på närakuten. Dock fick hon inga blodproppsförebyggande läkemedel utskrivna. Detta uppdagades när hon var på en vårdcentral i sitt hemlän där läkaren informerade om att hon borde ha fått det. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06967** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om patientavgift En kvinna behöver ett intyg om hälsotillstånd beställt av arbetsförmedlingen (AF). AF betalar vårdgivaren en intygsavgift. Kvinnan undrar om vårdgivaren har rätt att ta ut en besöksavgift av henne. Åtgärd: Åtgärd: Vårdgivaren ska inte ta ut en besöksavgift då kvinnan inte söker för vård och behandling, utan enbart för intyg. Då ingår undersökning och intygsskrivning i intygsavgiften. Patienten har fått tillskickat sig regelverket. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-07046** Kommunikation Samtycke	Upplevt övergrepp av läkare på närakutmottagning En kvinna besökte en närakut då hon led av kraftig ryggsmärta. Hon upplevde att läkaren under undersökningen masserade henne på ett mycket olämpligt sätt innanför kläderna. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-07065** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i vård av trycksår En äldre multisjuk kvinna hade ett trycksår i ryggslutet. Hon hade personliga assistenter och hemsjukvård. Anmälaren anser att sjuksköterskan inte följde upp trycksåret som förvärrades med tiden. Kvinnan fick en stroke som enligt anmälaren kan ha framkallats av att smärtan från trycksåret som kan ha gjort att blodtrycket steg. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07136** Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos En man har sedan han var barn haft problem med ben och rygg. Han har under 40 års tid genomgått otaliga undersökningar och behandlingar utan resultat. En ny läkare har nu tagit blodprover som inte har tagits under alla dessa år som har påvisat att han har en reumatisk sjukdom. Han kommer nu få behandling för denna. Det har varit ett stort lidande för mannen som fått avstå från olika arbeten och aktiviteter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07217** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Nekades röntgenundersökning, visade sig vara cancer En man som hade svåra rygg- och magsmärtor uppsökte sin vårdcentral. Läkare bedömde att han led av inflammation i bröstryggen. Efter många turer i vården och tre månader senare uppdagades att han hade en tumör på en av kotorna i ryggraden. Anmälaren ställer sig frågande till varför han inte remitterades till en röntgenundersökning som han hade önskat i ett tidigare skede. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07276** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Brister i bemötande och behandling En kvinna har upplevt att en läkare vid en vårdcentral bemötte henne mycket dåligt och var otrevlig. När hon ifrågasatte ett förslag som läkaren kom med ska denna ha skrikit på henne. Anmälaren gick från besöket utan att ha fått hjälp eller behandling för sina besvär. Hon är fortfarande i behov av ett läkarbesök. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07300** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i undersökning av hjärta En äldre man som tidigare genomgått en ballongsprängning uppsökte sin vårdcentral och det konstaterades att han hade vatten i lungorna. Läkaren på vårdcentralen gick vidare med undersökning och utredning av mag- och tarmkanalen, vilket mannens närstående ifrågasatte. Det konstaterades också ett par år senare att mannen hade ett svagt hjärta, men han blev inte remitterad till hjärtspecialist av vårdcentralen vilket hans närstående ifrågasätter. Mannen avled av hjärtinfarkt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07309** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Bristfällig utredning En man hade sömnproblem under två års tid på grund av myrkrypningar i benen. Husläkaren skrev remiss till neurolog, som dock återsände remissen med rekommenderad medicinering. Husläkaren återkopplade med brev till patienten och föreslog medicineringen. Mannen känner oro och önskar mer information om bedömningen och den uteblivna utredningen av neurolog som han lovats av husläkaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07395** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Utebliven undersökning fick allvarligt resultat En man med besvär från bröstet nekades EKG och vidare utredning vid en vårdcentral. Mannen drabbades senare av hjärtinfarkt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07421** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Felaktig misstanke om demenssjukdom som var läkemedelsbiverkan En man hade symtom på glömska och förvirring. Mannen själv hävdade att det var en biverkan av ett läkemedel mot hjärtbesvär. Hjärtläkaren remitterade mannen till en minnesutredning på vårdcentralen. Där genomgick han olika tester och undersökningar som inte kunde påvisa demenssjukdom utan enbart normala åldersförändringar. Mannen genomgick bland annat en skiktröntgenundersökning av hjärnan som det tog flera veckor att få reda på resultatet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07437** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Nekad besök och nekad information En man med smärta uppsökte en husläkarjour. Mannen är bosatt utomlands men är svensk medborgare och hade med sig dokument från försäkringskassan och EU-legitimation när han uppsökte mottagningen, han nekades dock besök med hänvisning till att han inte hade något pass med sig. Mannen ifrågasätter detta och menar att han hade väldigt ont och var orolig över detta. Han upplevde bemötandet som kränkande och när han frågade efter verksamhetschefens namn nekades han också detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07448** Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande Anmälaren upplevde emellanåt läkarens frågor i samtalet om ordinationen av medicinskt preparat som ovidkommande och kränkande. Anmälaren önskade också att vissa journalanteckningar skulle raderas. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07476** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Nekas besökstid och bristande bemötande En kvinna har haft problem med sina bihålor och har ringt vårdcentralen för att begära en besökstid. Personen som gjorde första bedömningen nekade henne vård med hänvisning att hon har en läkartid inbokad om tre veckor. Den läkartiden är uppföljning av blodtrycket och inte någon akuttid förklarade kvinnan. Personen svarade att han och hans kollegor har bestämt att hon inte skulle få en besökstid hos läkare utan skulle söka sig till en närakutmottagning istället. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07487** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Klagomål på debiteringar och bemötande En man hade synpunkter på en vårdcentrals agerande runt patientavgifter. Mannen menar att han blivit debiterad patientavgift för uteblivet besök trots brister kring kallelser och påminnelser om besökstid. Mannen menar att han ibland får sms-påminnelser och ibland inte. Han har också upplevt bristande information kring kostnader för journalkopior. Enligt mannen har bemötandet från verksamhetschefen varit respektlöst, likgiltigt och nonchalant när han haft kontakt med chefen rörande detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07542** Vård och behandling Behandling	Nekas remittering till medicinsk fotvård En man har uppenbara känselbortfall i sina fötter efter en ryggoperation och har av specialistläkare på sjukhuset bedömts vara i behov av och berättigad till medicinsk fotvård. Vid förfrågan hos sin husläkare på vårdcentralen har denne nekat remittering till medicinsk fotvård med hänvisning till att hans fötter ser fina ut. Mannen menar att det är klart att fötterna är fina eftersom han själv betalar 500 kronor för fotvård som han borde få bli remitterad till från vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07550** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brister i vård, tillgänglighet och återkoppling av läkare En ung kvinna med ortopediska smärtor sökte sin vårdcentral. Enligt anmälaren var det brister i vård och återkoppling från läkaren som missade tider och inte ringde upp som utlovat. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07556** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i bemötande och undersökning vid närakutmottagning En kvinna som varit utsatt för en misshandel sökte en närakutmottagning. Läkaren var ifrågasättande av det anmälaren berättade. Anmälaren har synpunkter på sättet som läkaren undersökte och dokumenterade i journalen. Läkaren ifrågasatte även kvinnans psykiska tillstånd. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07576** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i undersökning Anmälare lider av allergier. Hon har haft kontakt med vårdcentralen angående dessa problem. Men den undersökning som genomfördes var alltför bristfällig, testerna riktade inte in sig på medicinska preparat som anmälaren eventuellt kan vara allergisk mot. Detta har orsakat att hon återkommenade tvingas uppsöka och bli inlagd på sjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07583** Vård och behandling Läkemedel	Skador av medicin Anmälaren blev skadad av medicinskt preparat, fick krampanfall av preparatet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07600** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Avvisad trots behov av vård Anmälaren har genomgått njurtransplantation och är i behov av regelbunden uppföljande vård. När hon senast sökte sig till närakutmottagning invid sjukhuset då hon var förkyld och misstänkte urinvägsinfektion avvisades hon, vi har haft så mycket att göra, ska en personal ha uttryckt sig och hänvisade till husläkarjour. Husläkarjouren var fullbokad. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07614** Ekonomi Patientavgifter	Debitering för uteblivet besök Anmälaren har på grund av sjukdom svårt att komma ihåg läkartider vid vårdcentral. När han missade en tid blev han debiterad för uteblivet läkarbesök. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V1912-07274** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigheter inskrivna i patientjournalen vid en vårdcentral En kvinna som var på läkarbesök på sin vårdcentral beskriver att det är felaktigheter inskrivna i hennes journal. Hon har själv kontaktat sin vårdcentral som ska återkomma till henne om detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V1912-07461** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Subventionerat läkemedel En kvinna har fått ett läkemedel förskrivet av sin läkare, som inte är subventionerat av landstinget. Denna information fick inte kvinnan och hon har därmed fått betala hela summan själv. Hon ställer sig frågande till beslutet att utesluta subvention. Hon undrar om det finns andra läkemedel att tillgå? Hon ifrågasätter även varför läkaren inte informerat henne om detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information från Janus som bekräftar att hennes läkemedel inte är subventionerat men att det finns alternativ. Hänvisar henne till förskrivaren för dialog. Ärendet avslutas.

Telefon **Primärvård** **V1911-06382** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Får ej hjälp vid vårdcentral En anmälare har synpunkter på att en närstående inte får den vård han är i behov av vid en vårdcentral med hans kateter. Anmälaren har försökt komma i kontakt med verksamhetschef men denne har inte återkommit. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06389** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får vänta länge på läkartid för symtom som kan vara akuta En anmälare har synpunkter på att en närstående som har fått högt blodtryck inte får en skyndsam tid till en husläkarmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att de kan ringa 1177 Rådgivningen för hänvisning av vård.
Telefon **Primärvård** **V1911-06400** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om loggregister och loggutdrag En kvinna vill veta hur hennes vuxna dotter ska gå tillväga om hon ska begära ut ett utökat loggutdrag från mottagningen där hon är inskriven. Dottern misstänker att en annan vårdgivare gått in i hennes journal utan hennes samtycke. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Dessutom erhållit sedvanlig information om loggregister och loggutdrag.
Telefon **Primärvård** **V1911-06402** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Ifrågasätter lång väntetid på vårdcentral En man har drabbats av en sjukdom som medför minnessvårigheter vilket ledde till att han glömde bort sin inbokade tid på en vårdcentral. När mannen ringer för att söka en ny tid kan detta ej erbjudas inom 3 veckor. Mannen är i behov av ett sjukintyg och är nu mycket orolig för sin ekonomiska situation. Ifrågasätter att vårdcentralen inte kan vara mer hjälpsam. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06409** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Bristande vårdansvar och behandling av man med urologiska besvär En man har urologiska besvär i form av trängningar och viss stenbildning i urinledarna. Mannan bollas runt mellan vårdcentralen, akutsjukhus och specialistmottagningar. Anhörig anser att ingen tar ordentligt ansvar och behandlar mannens besvär utan han skickas fram och tillbaka med samma besvär. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06417** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Förälder tillåts inte läsa sitt barns journal En man tilläts inte ta del av sina barns journaler vid en vårdcentral. Mannen har fått informationen av vårdcentralens verksamhetschef. Barnens föräldrar befinner sig i en vårdnadstvist. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1911-06423** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid på besök hos husläkare En kvinna har väntat på besökstid till sin husläkare i flera månader och nu fick hon information om att tiden flyttats åtta veckor framåt. Hon är missnöjd med den långa väntetiden, men vill gärna ha kvar sin ordinarie husläkare. Hon ifrågasätter om personal på vårdcentralen kan flytta hennes tider hur som helst. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06458** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om vårdnadshavaren behöver närvara vid läkarbesök En morfar undrar vad som gäller om hans barnbarn behöver komma till läkarbesök och vårdnadshavaren inte kan närvara och barnbarnets pappa inte har vårdnaden av barnet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdguidens hemsida där det finns information om barn och vårdnadshavarens rättigheter till vården. Det kan behövas någon närstående att ta barnet till akutmottagning men behandlingsalternativen ska vårdnadshavaren ta ställning till. Däremot planerade kontroller till exempel vid vårdcentralen bör vårdnadshavaren närvara.
Telefon **Primärvård** **V1911-06459** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad besök på vårdcentralen En man ringde sin vårdcentral för att boka en tid med sin husläkare. Kvinnan i telefonen menade att mannen skulle uppsöka en akutmottagning och nekade honom att boka en tid. Mannen anser inte alls sina besvär som akuta och vill hellre komma till sin husläkare. Han har ytterst liten förståelse till varför han själv inte får avgöra vilken vårdnivå han ska söka vård på. Mannen anser att vårdcentralen bedömt hans situation helt felaktigt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen åter till vårdcentralen för att boka en tid, alternativt att han efterfrågar dialog med verksamhetschefen kring det inträffade. Informerar om att han kan uppsöka en närakut med hänvisning till vårdcentralens bedömning.
Telefon **Primärvård** **V1911-06461** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Komplikationer vid inopererad p-stav En kvinna med multipla sjukdomar, med bland annat led- och muskelvärk, uppsökte barnmorskemottagning för preventivmedel. Man beslutade för att sätta in en p-stav, dock utan att diskutera hennes sjukdomshistoria. Redan efter några timmar förvärrades kvinnans symtom. Hon fick dessutom stark huvudvärk och brännande känsla i kroppen. Kvinnan kontaktade mottagningen dagen efter och verksamhetschefen bokade in henne för borttag samma dag. Vid borttag uppstod dock problem. Det tog lång tid för två barnmorskor då staven var placerad djupare än nödvändigt och nära en muskel. Kvinnan är rädd att hon kommer få bestående besvär från muskeln. Hon vill ha ersättning för utlägg av p-stav, bedövning och besök i vården. Kvinnan förmedlar att hon fått fantastisk hjälp av verksamhetschefen som agerade snabbt efter det inträffade och var professionell och ingav trygghet. Kvinnan blev därefter hänvisad till gynekolog. Kvinnan framför även att hon alltid fått ett bra omhändertagande vid mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1911-06467** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Undrar över prisuppgifter till försäkringskassan En kvinna undrar vad ett läkarutlåtande till försäkringskassan kostar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har också informerat om olika priser för läkarutlåtande samt timtaxan för detta när inga prisuppgifter uppgetts enligt 1177.se.

Telefon **Primärvård** **V1911-06468** Vård och behandling Diagnos	Patienten ska själv ställa diagnos Enligt anmälaren ska han själv som patient ställa diagnos på sig själv, inte läkaren vid vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06470** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Bristande behandling, bemötande och journaldokumentation En anmälare hade synpunkter på behandling, bemötande och patientjournalen vid en vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1911-06471** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande åtgärder vid stopp i kateter En man med förlamning hade larmat genom trygghetsjouren för att få hjälp med stopp i kateter. Han fick besked att det kommer personal till honom för att hjälpa till men ingen kom under dagen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktar trygghetslinjen som hade svarat honom att det skulle komma en sjuksköterska till honom gällande stopp i katetern.
Telefon **Primärvård** **V1911-06474** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Bristande information och bemötande rörande vaccination En kvinna kontaktade sin vårdcentral för att vaccineras mot säsongsinfluensan. Kvinnan tillhör en riskgrupp och är angelägen om att få vaccinationen. Hon informerades i telefon av en personal om att det inte gick att bli vaccinerad ännu. Kvinnan anser att informationen var otydlig och oklar och gavs på ett otrevligt sätt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om information från Vårdgivarguiden rörande influensavaccinationen.
Telefon **Primärvård** **V1911-06481** Vård och behandling Läkemedel	Ordinerades starka opioider trots svag lungfunktion Läkaren gjorde hembesök hos en äldre kvinna som har svår lungsjukdom och lider av astma. Läkaren skrev ett recept på ett smärtstillande läkemedel innehållande opioider. En person som kom till kvinnan i tjänsten talade om för henne att hon absolut inte skulle ta detta läkemedel med den svaga lungfunktion kvinnan hade. Då skulle hon riskera andningsuppehåll och i värsta fall avlida. Kvinnan vill veta varför läkaren skrivit ut detta läkemedel utan att ta kvinnans svaga lungfunktion i beaktande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Primärvård** **V1911-06493** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande resurser och behandling av litet barn En mamma ringde till sin husläkarmottagning eftersom hennes dotter inte hade kissat på många timmar. Kvinnan fick en tid för sin dotter och träffade en läkare som ordinerade ett urinprov. Dock hade inte husläkarmottagningen det provtagningsset som behövdes och kvinnan hänvisades då att gå till en annan vårdgivare i närheten och be om det. Hon frågade om hon behövde en remiss men det skulle inte behövas. Läkaren sade att hen skulle ringa om en timme. Det kom inget samtal och när kvinnan gick till den andra vårdgivaren för att få provtagningssetet sade det att detta har hänt flera gånger. Kvinnan blev upprörd och bytte då vårdcentral. Hon fick snabbt en tid för sin dotter men upplevde att det var väldigt dåligt att hon inte kunde fått den hjälpen på husläkarmottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06501** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Fick inget intyg till försäkringskassan, läkaren lämnade rummet En kvinna var hos husläkaren, hon behövde intyg till försäkringskassan. När hon förklarade sitt ärende reste sig husläkaren upp och förklarade att hon var trött på alla patienter som ville ha intyg och sedan lämnade hon rummet. Anmälaren är mycket förvånad över det bristande bemötandet läkaren gav henne. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06528** Vård och behandling Läkemedel	Medicinering fungerar ej En man får läkemedel både via apo-dos och dosett. Då vissa mediciner som finns i apo-dosen ska trappas ut har man fått öppna påsarna och fördelat i dosett. Övrig medicin fördelas i dosett av hemsjukvården varannan vecka. Några gånger har fack lämnats tomma. Anhöriga har bett om att endast ha dosett för att förenkla momenten, både för hemsjukvården och de personliga assistenterna som ger mannen hans läkemedel. Detta har tagits emot bra av hemsjukvården men ingen förändring sker. Anhörig har försökt få tag i verksamhetschefen utan resultat. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen förmedlade kontakt mellan hemsjukvården och anhörig.
Telefon **Primärvård** **V1911-06530** Vård och behandling Läkemedel	Felaktig medicinering på vårdcentral En man har synpunkter på hur vårdcentralen sköter hans medicinering. Mannen lider av två diskbråck som inte går att operera. Mannen har därför under många år fått smärtstillande läkemedel förskrivet. Apoteket reagerade på att mannen hade många recept, varpå IVO kritiserade vårdgivaren för att inte plocka bort gamla recept på läkemedel som anmälaren inte hämtat ut. De hade inga synpunkter på mängden uthämtade läkemedel. Istället för att ta bort recept ur läkemedelslistan, valde de att påbörja nedtrappning av läkemedel. Detta i samband med att en ny läkare vid vårdcentralen tog över patienten. Mannen har provat detta tidigare utan gott resultat, så han blivit slängliggandes på grund av smärtor. Sedan nedtrappningen har mannen åkt in akut med ambulans flertalet gånger då situationen varit ohållbar. Ortopedspecialister anser inte att mannen tar för mycket läkemedel för de besvär han lider av. Husläkaren står dock fast vid nedtrappningen. Dock utan att ha utgått ifrån ny undersökning med magnetröntgen eller haft en dialog med patienten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06552** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig utredning vid lymfödem En kvinna har haft besvär under lång med lymfödem med smärtor i benen. Hon har periodvis svårt att gå. Hon undrar vad smärtorna beror på och om man han missat någonting i hennes utredning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1911-06557** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Resultat Resultat	Oengagerad läkare som inte läste journalen En kvinna har synpunkter på att läkare vid en vårdcentral har varit oengagerad i hennes vård och inte läst journalanteckningen. Läkaren ändrade dosen på hennes läkemedel vilket ledde att hon fick ont i hela kroppen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06561** Vård och behandling Behandling	Nekad vård trots remiss En man har svåra smärtor och har varit sängliggande i sex månader. Han har åkt in till akutmottagning med ambulans. Läkaren på akuten remitterade honom till primärvården men han blev nekad vård av läkaren på vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att det är läkare som gör medicinska bedömningar. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** **V1911-06571** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Felaktigt utskriven inhalator till litet barn Ett litet barn hade svårt att andas och fick utskrivet en inhalator att använda hemma när hon och föräldrarna besökte husläkarjour. När föräldrarna kom till apoteket hade den typen av inhalator utgått. Efter ett flertal kontakter med läkare på husläkarjouren tvingades mamman ta hjälp av apotekaren som ordnade fram en likartad produkt. Läkaren på husläkarjouren nekade till att hon hade möjligt att ordinera den typen av hjälpmedel till så små barn. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06574** Kommunikation Bemötande	Bristande bemött av läkare En läkare vid en vårdcentral har uttalat sig bristfälligt mot en patient. Patienten menar att läkaren underförstått sagt att han som patient kunde ta sitt liv. Samma läkare har även kallat patienten missbrukare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06578** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Synpunkter på brister i vård för barn vid närakutmottagning Ett barn hade skadat sin hand. Anmälaren ringde 1177 för rådgivning och fick råd att genast åka till närakutmottagning. Då barn och anmälare anlände till närakutmottagning fick de information om att röntgen stängde vid 20-tiden då det var helgkväll. Sjuksköterskan frågade barnet om han ville få förband och gav en tablett för smärtlindring. Anmälaren har synpunkter på att närakutmottagningen inte meddelat 1177 att röntgen stänger tidigare samt att sjuksköterskan inte undersökte barnet. Anmälaren menar även att det blev kostnader för taxiresan till vården men ingen behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06601** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vårdcentral vet inte hur skyddad identitet ska hanteras En anmälare har synpunkter på att vårdcentralen inte vet hur en person med skyddad identitet ska registreras och journalföras i samband med vård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att det står i vårdgivarguiden om att pappersjournal kan användas i samråd med patienten samt om reservnummer. Ingen ska nekas vård på grund av skyddad identitet. Lokala rutiner ska finnas gällande skyddad identitet.

Telefon **Primärvård** **V1911-06617** Administrativ hantering Brister i hantering	Remisshantering En kvinna remitterades för undersökning av en läkare vid en vårdcentral till en mottagning långt från både anmälarens bostad och vårdcentralen. Kvinnan önskade bli remitterad till ett sjukhus som ligger några hundra meter från vårdcentralen och anmälaren. Läkaren har framfört att vårdcentralen inte hade något avtal med sjukhuset trots att båda mottagningar hörde till region Stockholm. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06618** Ekonomi Patientavgifter	Vård vid reservnummer En kvinna med reservnummer besökte mödravården. De visste dock inte vilka patientavgifter som gällde då hon inte hade personnummer. Maken fick informera mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06619** Kommunikation Information	Läkaren höjde rösten och patienten kände sig hotad men hade behov av smärtstillande En kvinna var sjukskriven och behandlades med värktabletter på grund av ryggvärk. Hon upplevde att läkarens bemötande var oprofessionellt för att hen höjde rösten gällande hennes smärtstillande medicinering och hotade skicka henne vidare till beroendemottagning. Hon blev orolig och kontaktade beroendemottagningen som hade svarat att hennes smärtstillande medicinering var adekvat till hennes besvär och sjukskrivning. Nu har hon även slutat med medicineringen helt själv. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06635** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fick ej sjuktransport En man klämde sitt finger i bilen och det gick av. Han åkte till närakut för vård men blev hänvisad till akutsjukhus. Anhörig undrade varför han inte fick sjuktransport eftersom han blödde mycket och det gick inte att stoppa. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att det är läkare som gör medicinska bedömningar.
Telefon **Primärvård** **V1911-06639** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Fel i recept, ingen återkoppling och bristfälligt bemött En kvinna har synpunkter på att det fattas viktig information på ett recept. Hon anser att det är svårt att komma fram till vårdcentralen och få tala med någon om att receptet behöver justeras. Anmälaren har önskat bli uppringd av en chef men får inte gehör för sitt önskemål. Hon anser också att hon blir nonchalant bemött. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06641** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad vård vid icke uppvisande av legitimation En man kom till ett bokat besök på en vårdcentral. Han var svensk medborgare men hade ett nordiskt pass att uppvisa som legitimation. Mannen nekades vård då det inte gick att styrka att han var rätt person. Mannen har under många år sökt vård med sitt nordiska pass tidigare utan att ha blivit nekad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen som befinner sig på vårdcentralen att tala med en verksamhetschef. I framtiden kan ett personbevis från skatteverket, tillsammans med det nordiska passet, styrka identiteten.

Telefon **Primärvård** **V1911-06644** Vård och behandling Behandling	Otillräcklig hjälp av vårdcentral En kvinna som drabbades av hjärnskakning hänvisades från akutsjukhus till vårdcentral. Kvinnan upplevde att vårdcentralen inte kunde hjälpa henne på rätt sätt eller tagit problemen på allvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1911-06646** Administrativ hantering Brister i hantering	Hemsjukvårdspersonalen hade slarvat bort nyckeln till patientens hem En kvinna hade hemsjukvård och personalen hade fått nyckel till kvinnans lägenhet. Kvinnan fick ändå öppna dörren till personalen även på nätterna för enligt personalen kunde nyckeln inte hittas och samma besked hade hon fått under tre veckor. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren kontaktar ansvarig på hemsjukvårdsföretaget till att börja med och ansvarig kontaktar dottern.
Telefon **Primärvård** **V1911-06649** Kommunikation Bemötande	Hörselskadad kvinna blev avvisad från husläkaren En kvinna med hörselnedsättning var hos husläkaren för ett planerat läkarbesök. Trots information från kvinnan innan besöket blev det problem med kommunikationen och husläkaren hade tänt doftljus som gjorde att kvinnan hostade mycket under besöket vilket komplicerade dialogen. Efter många diskussioner kallade läkaren på vakter och kvinnan avvisades. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06658** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Mycket illa omhändertagen vid vårdcentral En man har synpunkter på att han har fått träffa olika läkare vid en vårdcentral varje gång som inte har varit insatta i hans situation eller medicinering. Han ska ha blivit mycket bristfälligt bemött av en läkare som började ifrågasätta hans medicinering och vägra utfärda recept. Anmälaren mår mycket dåligt utan sina mediciner och menar att det kan vara livshotande om han inte tar dem. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att han kan ringa 1177 för rådgivning.
Telefon **Primärvård** **V1911-06677** Vård och behandling Läkemedel	Får ej sina läkemedel En son vill anmäla att hans mor inte får sina läkemedel som hon behöver. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06684** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning	Hänvisad till närakutmottagning som hänvisar till annan närakutmottagning En kvinna med misstänkt blodpropp i benet blev av sin vårdcentral hänvisad till närakutmottagning. Hon blev inskriven på närakutmottagningen och efter väntetid fick hon träffa läkare. Läkaren ansåg att ultraljud behövde göras men att det inte gick att göra akut på denna närakutmottagning. Kvinnan fick åka till en annan närakutmottagning där det var kaos med många som väntade och långa väntetider på läkare och därefter på ultraljud. Enligt beskrivning på regionens hemsida står det att på den närakutmottagning som kvinnan först åkte till går det att söka vård med misstänkt propp i benet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1911-06707** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Felaktig En kvinna hade problem med sköldkörteln och behandlades med läkemedel. Hon hade mycket besvär trots behandlingen och hennes dos höjdes flera gånger. Som följd fick hon högt blodtryck. Hon bokade till slut besök hos en privat specialistläkare som kom snabbt fram till att kvinnan hade för hög dos för läkemedel som orsakade högt blodtryck och andra symtom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06711** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Brister i återkoppling och svårt att få tider på vårdcentralen En man har synpunkter på att han inte får återkoppling av läkaren efter tagna prover och gjorda undersökningar. Han upplever också att läkaren inte ringer upp på bokade telefontider och att inte läkaren har tider att boka in mannen på. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06715** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Nekad remittering, bristande information och tråkigt bemötande En kvinna ansåg att hon utifrån besvär och provresultat behövde remitteras till specialist. Läkaren på vårdcentralen gjorde dock en annan bedömning och ville inte det. Kvinnan fick ingen förklaring till läkarens bedömning av provsvaren eller ytterligare information rörande sitt beslut. Kvinnan tycker att läkarens bemötande var tråkigt och nonchalant och kvinnan känner en hjälplöshet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06716** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Text i journal försvann En kvinna som uppsökte en närakutmottagning togs emot och fick en diagnos. Hon hänvisades därefter till en annan närakutmottagning. När kvinnan efteråt läst sin journal har frågetecken uppstått kring dokumentationen. Kvinnan kunde först se anteckning från den första närakutmottagningen, men nästa gång hon tittade hade den försvunnit och text från den lagts i anteckning från besöket på den andra mottagningen. Kvinnan är mycket frågade till det inträffade. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06725** Vård och behandling Läkemedel	Äldre fick själv ta ansvar för medicin En äldre kvinna skulle genom sin vårdcentral få hjälp att ta sina mediciner ur dosett tre gånger om dagen. Enligt kvinnans närstående hinner hemsjukvården dock inte längre ge kvinnan medicinerna på detta sätt vid varje tillfälle, istället läggs ansvaret på kvinnan vilket inte fungerar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06731** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut sina journaler Anmälaren ringer och uppger att hen inte får ut sina journaler. Vårdcentralen har nu stängt, och de nya som har tagit över säger att de ska lämna ut dem men ingenting händer. Rekommenderar anmälaren att höra av sig till Regionsarkivet och Inspektionen för vård och omsorg, dit journalerna kan ha skickats. Är välkommen åter om anmälaren inte blir hjälpt av detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1911-06759** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigheter inskriven i journal En man som hade hög feber och inte mådde bra fick besök i hemmet av en läkare och sjuksköterska via jourläkarbilen. Mannen fick bra vård och behandling. Men han har synpunkter på det som skrevs i hans journal och vill ha detta korrigerat. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till att själv kontakta vårdgivaren.
Telefon **Primärvård** **V1911-06778** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på uppföljande möte med läkare Anmälaren har genomgått hjärtoperation och ska ha uppföljande besök hos läkare vid primärvården men väntetiden till möte med läkaren är alltför lång med tanke på anmälarens problematik, anser anmälaren. Nästa lediga tid är nästan om en månad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06779** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Nekades akut sjukvård med hänvisning till utomläns folkbokföring En kvinna sökte vård på en husläkarjourmottagning sent på kvällen. Kvinnan hade svåra smärtor och väntar på att bli opererad för en godartad tumör i underbenet. Vid den första bedömningen nekades hon vård med hänvisning att hon var skriven i ett annat län. Sjuksköterskan hänvisade till att man inte slösar med skattemedel hur som helst. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06802** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Ekonomi Patientavgifter	Tillgänglighet på telefon/patientavgift En man hade en inbokad tid till en fysioterapeut men fick en hjärtinfarkt och blev inlagd på sjukhus. Han fick därefter en faktura på uteblivet besök från rehab mottagningen. Det var stora problem för mannen att få kontakt med mottagningen men till slut fick han tag på en chef som lovade makulera fakturan som då hade gått till inkasso. Trots löftet fick mannen en faktura med nya inkassoavgifter. Han ringde då till inkassoföretaget som upplyste honom att chefen måste kontakta dem först. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06809** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande information angående läkemedel på vårdcentral En kvinna med en sköldkörtelsjukdom var på läkarbesök vid sin vårdcentral. Läkaren sade att hen inte hade licens för att skriva ut de läkemedel hon behövde och hade tagit under en längre tid. Kvinnan tog då reda på att det inte behövdes licens. Kvinnan fick veta att om hon skulle fortsätta på vårdcentralen fick hon byta till ett annat läkemedel som hon prövat tidigare och mått väldigt dåligt av. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1911-06817** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Oklarheter med recept och vaccination och otrevligt bemötande En kvinna skulle hämta ut sina läkemedel från apoteket som svarade att det inte fanns några aktuella recept att hämta ut. Dessa läkemedel har hon som långtidsbehandling och hon var hos sin husläkare nyligen. När hon ringde till vårdcentralen fick hon svar på att det ska finnas recept på dessa läkemedel och hon upplevde sjuksköterskans information otrevlig. Kvinnan behövde också influensavaccination men upplevde sjuksköterskans svar nonchalant, hon undrar om hon kommer att få någon vaccination överhuvudtaget. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1911-06820** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad utredning och remiss En kvinna med smärta i leder samt ärftlighet för reumatiska sjukdomar, vill komma till en reumatolog för att få en bedömning av sina leder och ställningstagande till diagnos. Kvinnan har kontaktat sin vårdcentral som menar att hon inte har någon inflammatorisk påverkan på lederna och därmed inte vill skriva remiss. Vårdcentralen har dock inte genomfört några blodprover eller undersökning med slätröntgen för att påvisa eller utesluta pågående inflammation. Kvinnan vill ha en förklaring till sina smärtande leder. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar även om remissförfarande och valfriheten. Hänvisar till verksamhetschefen.
Telefon **Primärvård** **V1911-06825** Kommunikation Bemötande	Man upplevde sig diskriminerad i samtal med läkare En man talade med en läkare som sade att han skulle söka vård i sitt närområde istället för att fortsätta komma till den vårdcentral han gått till under flera år. Mannen upplevde sig diskriminerad på grund av detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06842** Vård och behandling Läkemedel	Nekad förnyat recept En man klagade på att läkare på vårdcentral inte ville förnya hans recept utan läkarbesök. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06849** Administrativ hantering Intyg	Husläkare nekade att skriva intyg till Transportstyrelsen En man med diabetes besökte husläkaren då han behöver intyg till Transportstyrelsen. Läkaren nekade och menade att han inte är skyldig att skriva något intyg, mannen avvisades från vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06852** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Information om listning En anmälare har frågor gällande listning inom Region Stockholm. Åtgärd: Åtgärd: Informerar utifrån vårdgivarguiden om listning.
Telefon **Primärvård** **V1911-06854** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande kommunikation på vårdcentral En kvinna sökte vård på en vårdcentral och upplevde ett bristande bemötande. Informationen hon fick var bristfällig och hon upplevde sig diskriminerad. Maken som kontaktat förvaltningen berättade att det varit problem vid vårdcentralen och att de ifrågasätts utifrån deras ursprung. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06861** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Kvinna får inte ersättning av vårdgivare vid uppenbart felaktigt recept En kvinna fick ett recept på ett läkemedel som var för en annan diagnos än den hon hade. Kvinnan önskade ersättning för att hon fått ett felaktigt läkemedel utskrivet. Kvinnan hade låg inkomst och medicinen var dyr. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1911-06885** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Fick inte förnyat recept på läkemedel och synpunkter på bemötande En kvinna som på grund av en ortopedisk åkomma länge levt med smärta och starka smärtlindrande mediciner fick inte längre dessa läkemedel utskrivna av en vårdcentral. Kvinnan menar att hon fått ett dåligt bemötande, blivit behandlad som en missbrukare och att det skapar stora problem för henne när hon inte är tillräckligt smärtlindrad. Enligt kvinnan kan hon inte arbeta men vårdcentralen har inte varit behjälplig med att skriva sjukintyg. Kvinnan önskar att ett akutsjukhus tog hand om hennes medicinering istället eftersom hon menar att primärvården inte klarar det. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06887** Vård och behandling Behandling	Får ingen hjälp mot bakteriesjukdom överförd från fästingbett En man uppvisar neurologiska besvär efter fästingöverförd bakteriesjukdom. Han anser att hans hjärnfunktioner har tagit mycket skada men på vårdcentralen får han ingen hjälp. Mannen får delvis vård utomlands, men när han på vårdcentralen ber om att de ska ta blodprover som vårdgivaren i utlandet begärt nekas han dem. Mannen remitteras inte heller till annan vårdinrättning för fortsatt utredning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1911-06896** Administrativ hantering Intyg	Får inte ut intyg gällande sina sjukdomar En man behövde lämna ett läkarintyg om sina sjukdomar till en rättsinstans. Han kontaktade vårdcentralen som hade nekat honom läkarintyget och enligt honom hade han inte fått information om varför han inte kan få intyget. Han hade också väntat på sina provsvar och tog upp detta med husläkaren som hade svarat otrevligt att det är inget läkaren ska göra. Enligt honom hade samma läkare skickat honom till provtagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06902** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läst journaler från andra vårdgivare och skrivit felaktiga uppgifter i journalen En kvinna har synpunkter på att en läkare som hon aldrig har träffat vid en vårdcentral har tagit ställning till en remiss från hennes psykiatriska öppenvårdsmottagning och då gått in i journaler från psykiatrin från flera år tillbaka. Hon har inte gett sitt medgivande och ställer sig frågande till det inträffade. Anmälaren anser också att läkaren har dragit fel slutsatser och skrivit in felaktiga uppgifter i journalen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Datainspektionen. Anmälaren har även fått information om att en patient som anser att det står fel i journalen kan begära rättelse och om de inte kommer överens har patienten rätt att få in en notering i journalen om att hen som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter.
Telefon **Primärvård** **V1911-06908** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad vård på vårdcentral En kvinna upplever att vårdcentralen nekar henne vård då hon har reservnummer och inte är listad på vårdcentralen. Vårdcentralen har hänvisat henne till annat landsting där hon är listad, trots att hon idag bor i området där vårdcentralen ligger och att hon tidigare har gått på vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: I samtal mellan patientnämnden och vårdgivaren förmedlas att de inte kan neka en patient vård med hänvisning till att hen inte är listad eller att hen har reservnummer. Vårdcentralen menar att de inte har några akuta tider idag, vilket är det som kvinnan efterfrågar. Föreslår en lösning att kvinnan uppsöker en närakut för sina akuta besvär idag och att vårdcentralen bokar in kvinnan på ett uppföljande besök på vårdcentralen när bokningsbartid är görligt. Anmälaren nöjd.

Telefon **Primärvård** **V1911-06913** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Frågor om primärvårdens ansvar Anmälaren ställde frågor om vårdcentralens ansvar i samband med utskrivning av patient som erhåller palliativ vård där det ska ske samverkan med avancerad hemsjukvård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06923** Administrativ hantering Intyg	Läkaren misslyckades med att upprätta sjukintyg Enligt anmälaren misslyckades läkaren med att upprätta sjukintyg. När anmälaren framförde synpunkter om detta till verksamhetschefen tillika berörd läkare höjde denne röststyrkan, vilket anmälaren upplevde som kränkande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06929** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fraktur på foten uppmärksammades inte på närakutmottagning En kvinna föll och skadade sin fot, vid besök på närakutmottagning undersökte läkaren foten manuellt. Fortsatt värk gjorde att hon uppsökte sin husläkare som remitterade till röntgenundersökning, detta gjordes aldrig på närakutmottagningen. En fraktur uppmärksammades och kvinnan ska nu gipsas i fyra veckor. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06930** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Utebliven undersökning samt medicinering En man är missnöjd med att han inte fick någon undersökning eller medicin vid en närakutmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06932** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om specifikt möte En man vars hustru drabbats av hjärnblödning önskade ett så kallat SIP-möte, ett möte om samordnad individuell plan, med inblandade aktörer. Han har dock svårt att få gehör för detta och undrar över sina rättigheter att kräva ett SIP-möte. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06933** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Brister i remissen och brister i delaktighet Enligt anmälaren upprättade läkaren en felaktig remiss vilket orsakade att den specialist som anmälaren remitterades till utförde operation på felaktigt sätt. Anmälaren har nedsatt hörsel och framförde av denna anledning önskan om att få träffa läkare som talade tydlig svenska vilket inte hörsammades. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1911-06949** Administrativ hantering Brister i hantering	Bristfällig hantering av remiss En kvinna framför att en läkare på en vårdcentral har brustit i hanteringen av en remiss till ett sjukhus. Sjukhuset har bett att vårdcentralen kompletterar remissen. Kvinnan har väntat flera månader på detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon kommer att prata med ansvarig chef vid vårdcentralen och vid behov återkomma till förvaltningen.
Telefon **Primärvård** **V1911-06953** Kommunikation Information	Vårdcentral ringer med viktiga besked från skyddat nummer En man ifrågasätter att vårdcentraler ringer från skyddat nummer när de ringer patienter eller närstående. Enligt mannen är det stor risk att ett samtal från skyddat nummer inte besvaras eftersom det kan vara från försäljare. Mannens ena närstående dog för en tid sedan och han menar att det då hade kunnat bli så att han missade det beskedet om han inte svarade på telefonsamtalet. Han tycker att det borde finnas lösningar kring detta utan att sekretess röjs. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06955** Kommunikation Information	Ifrågasätter att vården ringer från skyddat nummer En man tycker inte att det är bra att vårdcentraler ringer från skyddat nummer när de ringer patienter eller närstående, eftersom det skulle kunna vara en telefonförsäljare som ringer. När mannens närstående dog fanns det risk att han missat samtalet om han inte svarade. Han tycker att det borde finnas lösningar kring det här utan att sekretess behöver röjas. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06961** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Felaktigt provsvar i brev och information i journalen En kvinna hade tagit prover på vårdcentralen. Hon fick provsvar per brev med en text som inte handlade om henne. Hon ringde och berättade detta om brevet och fick svar att hon hade fått någon annans provsvar. När kvinnan läste sin journal genom datorn hade sjuksköterskan dokumenterat att hon skulle ha ringt för att hon var orolig för sina levervärden men det nämndes inget om att hon hade fått någon annans provsvar istället. Hon hade inte heller uttryckt någon oro för provsvaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06964** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigheter i journal En kvinna har sett felaktig information i sin journal hos husläkare och vill ha ändringar. I ett journalnotat står att hon godkänt sammanhållen journalföring vilket hon ifrågasätter, hon kan inte minnas ha godkänt det. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschef med önskemål om journalrättelse.
Telefon **Primärvård** **V1911-06966** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet Ekonomi Patientavgifter	Missnöjd med besök och telefontillgänglighet En man var missnöjd med en vårdcentral. Mannens upplevelse är att besök på vårdcentralen innebär att han bara hänvisas vidare och att han därmed får betala patientavgift för ingenting. Mannen menar att utredning och åtgärder görs av andra vårdgivare. Han anser att vårdcentralen endast är intresserad av att göra vinst. Mannen har också synpunkter på telefontillgängligheten, vid kontakt med vårdcentralen får man som patient en uppringningstid flera timmar senare, denna tid kan vara svår att passa. När läkare ska ringa honom informeras han däremot om att det kan ske någon gång under dagen. Mannen har förgäves letat efter ingångar per telefon till företaget som driver vårdcentralen och ifrågasätter att det inte finns någon kundtjänst. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1911-06968** Vård och behandling Behandling	Avvisad från rehabiliteringen Enligt anmälaren har han blivit avvisad från rehabiliteringen, skrivelse inkommer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06970** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	För många vårdpersonal samt felaktig medicinshantering En man har synpunkter på att en vårdcentral utan hans samtycke har anlitat ett annat företag att lägga sig i hans mors hemsjukvård. Vårdcentralen har också inkommit med mediciner som ligger utanför apodosen utan att man ha kommunicerat med honom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V1911-06984** Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i hantering av remiss, önskemål om neuropsykiatrisk utredning En personal på ett stödboende undrar hur de ska hjälpa en boende att få en neuropsykiatrisk utredning då det varit strul med remisser som skickats från vårdcentralen till psykiatrin. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06989** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning	Patient vill fortsätta utreda besvär En man har kvarstående besvär efter en operation och misstänkte själv sammanväxningar. Husläkaren remitterade till röntgenundersökning, men den visade inget avvikande. Efter det upplevde mannen som om vårdcentralen inte ville ha mer med honom att göra, men han vill fortsätta utredningen då besvären kvarstår. Trots många försök har han inte kommit fram på telefon för att boka en läkartid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06990** Kommunikation Bemötande	Diskriminerad på vårdcentral En man blev bristande bemött av husläkare på vårdcentralen. Mannen upplevde sig diskriminerad när han blev nekad vård viket han menar berodde på hans ursprung. Mannen har flertalet diagnoser och är i stort behov av vård och behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-06992** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Sjuksköterska avbröt samtal i samband med tidsbokning En man hade fått ett läkemedel utskrivet för några dagar sedan. Han har nu drabbats av biverkningar och ville boka en ny tid hos läkaren på vårdcentralen. En sjuksköterska ringde upp honom och frågade vad han hade för besvär. Mannen ville inte berätta det för sjuksköterskan utan sa att det ville han prata om med läkaren. Då avbröt sjuksköterskan samtalet utan att ha hjälpt mannen med att boka någon tid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om rutinen med en första bedömning av sjuksköterska som många vårdcentralen använder sig av.

Telefon **Primärvård** **V1911-06998** Ekonomi Patientavgifter	Problem att få tillbaka pengar från vårdcentral En kvinna betalade för mycket i patientavgift för makens vård vid en vårdcentral. Enligt kvinnan har vårdcentralen lovat att pengarna ska betalas tillbaka, men har också ändrat sig fram och tillbaka rörande detta. Kvinnan känner sig uppgiven och undrar hur hon ska få tillbaka pengarna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-07001** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande bemötande från vårdcentral En kvinna som efter ett trauma upplever sig i behov av att få komma till psykiatrin, upplever sig bristande bemött av vårdcentralen. Kvinnan bad som en remiss, men fick ett argt besked om att de inte visste vilken diagnos de skulle skriva på remissen och därmed kunde hon vända sig till annan mottagning. Nu står hon utan både remiss och vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-07003** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Kan ej få receptförnyelse på telefon En man har reagerat på att han var tvungen att besöka en vårdcentral för att få en receptförnyelse. Enligt anmälaren har mottagningen angett att de måste kalla in alla patienter för receptförnyelse för att de skall få pengar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-07017** Kommunikation Information	Fick inte information om ett nytt recept i tid En man hade fått veta av vårdcentralen att han skulle få byta sitt blodproppshämmande läkemedel till en annan sort. Han fick besked av sjuksköterskan att han skulle få byta till den nya sorten men han fick ingen information om att han skulle behöva beställa läkemedlet från apoteket. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-07018** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Svårt att komma i kontakt med behandlande läkare En kvinna har under en längre tid försökt komma i kontakt med sin läkare på en vårdcentral. Blir ej uppringd trots att hon har blivit lovad detta. Har vidare försökt komma i kontakt med verksamhetschefen på vårdcentralen men uppger att personal lägger på luren när hon ber om detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-07021** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Stämplas felaktigt som missbrukare i journalen En man med flera olika sjukdomar anser att vårdgivaren felaktigt skriver i journalen att han är missbrukare. Mannen har i ett tidigare skede fått narkotikaklassade läkemedel utskrivna men håller på att trappa ut dem nu. Mannen ser fördelar med sammanhållen journalföring men tycker att uppgiften att han tidigare använt narkotikaklassade läkemedel under lång tid inte borde tas i beaktande av alla läkare hela tiden när han söker vård. Han har nyligen skadat knäet och gick till vårdcentralen för att få receptbelagda smärtstillande läkemedel. Där var en läkare som nekade honom läkemedelsbehandling på grund av denna journaluppgift. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1911-07024** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Brist på info om biverkning av mediciner m m En kvinna hade depression och fick mediciner av läkare på husläkarmottagning. Medicinerna gav allvarliga biverkningar. Hon fick extrem ångest och illamående m m. Försökte trappa ner men blev inte bra och måste ta tillbaka medicinerna. Hon ifrågasatte varför hon inte fick info om sådana biverkningar innan. Dessutom hade läkaren inte förståelse för henne och trodde inte på henne. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-07025** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Otillräckligt med hemsjukvård, blir ej remitterad till ASIH En kvinna har synpunkter att hennes äldre mor som är multisjuk och har cancer inte längre får avancerad sjukvård i hemmet (ASIH). Hon förbättrades när hon hade dessa insatser under några månader. Vården har tagits över av hemsjukvården vid en vårdcentral. Anmälaren anser att hemsjukvården inte helt kan tillgodose moderns vårdbehov. De har vid tillfällen behövt åka till akuten, vilket de inte behövde göra när hon hade ASIH. Läkaren som är ansvarig för hemsjukvården vill inte remittera henne till ASIH då denne tycker att hon inte är tillräckligt dålig. Anmälaren har även synpunkter på det vårdbolag som anlitas av vårdcentralen på kvällar och helger då det har blivit fel med medicineringen. Hon undrar också hur kommunikationen ser ut mellan hemsjukvården och vårdbolaget. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-07032** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Bemötande	Hemsjukvård glömmer nycklar och hoppar över besök En multisjuk kvinna är beroende av hemsjukvård flera gånger per dag för medicin och omvårdnad. Enligt anmälaren har hemsjukvården vid flera tillfällen avbokat besök eftersom att de har glömt nycklar till lägenheten. När anmälaren har påpekat detta för vårdpersonalen upplever han sig bemött på ett avvisande sätt. Ifrågasätter både bemötandet samt det faktum att kvinnan blir utan viktig medicin när besök ställs in. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V1911-07040** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journaldokumentation från kurator på vårdcentralen En man är besviken över att kuratorn skrev så otydligt i journal och ansökningshandlingar så att han inte fick tillgång till en utbildning han önskade. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-07047** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Spärrad journal har blivit läst En kvinna som hade en spärrad journal från psykiatrin upptäckte att journalen ändå blivit läst av läkare vid en vårdcentral. Hon tycker att detta är mycket olustigt och att bemötandet från läkare som tagit del av denna journal brustit, hon menar att hon fått en stämpel. Kvinnan har skrivit till chefen rörande detta men inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1911-07056** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Synpunkter på sen behandling och kommunikation En äldre kvinna fick fördröjd behandling vid en sjukdom samt har synpunkter på läkares kommunikation vid en vårdcentral. Kvinnan menar att hon borde ha fått läkemedelsbehandling tidigare för att inte drabbas så hårt av sjukdomen. Vidare menar hon att läkaren tog kontakt med hennes vuxna barn istället för med henne och att detta störde barnet under arbetstid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1911-07058** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Ordinarie läkare är inte tillgänglig En kvinna har synpunkter på att hon har fått en ny oerfaren läkare som tar god tid på sig att bland annat utfärda intyg samt rådgöra med andra mer erfarna läkare. Allting tar lång tid i kvinnans vård och hon önskar i stället att få träffa sin ordinarie läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om valfriheten i region Stockholm.
Telefon **Primärvård** **V1911-07075** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Bristande vård hos husläkare En man med flera olika kroniska sjukdomar upplevde bristande behandling och omhändertagande hos sin husläkare. Han får inte de läkemedel han vill ha och han blir inte heller remitterad till specialister. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07089** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Tas inte på allvar för upprepade besvär med infektioner En kvinna har flera olika besvär och upplever att läkare på olika vårdcentraler hon besökt negligerar och nonchalerar henne. Läkarna tar henne inte på allvar trots att hon verkar ha besvär med sitt immunförsvar då hon har infektioner och inflammationer i olika delar av kroppen som avlöser varandra. Kvinnan får inga undersökningar eller blodprovstagningar utan hänvisas av läkarna till psykiatrin eller till en dietist. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07090** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Långa väntetider, utebliven behandling En anmälare har synpunkter på att en närstående som lider av diabetes och går till en fotvårdsspecialist vid en vårdcentral får vänta länge på behandlingar. Besök har avbokats vid flera tillfällen och den närstående har inte varit där på flera månader. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07102** Vård och behandling Behandling	Nekas influensavaccination En man kontaktade en vårdcentral för att få influensavaccination men han fick information om att det endast gällde för mottagningens listade patienter. Åtgärd: Åtgärd: Handläggare kontaktar husläkarmottagningen och enligt den sjuksköterska som vaccinerar finns det inga begränsningar om man kommer på en "drop in tid".

Telefon **Primärvård** **V1912-07107** Ekonomi Patientavgifter	Får betala för ett återbud som lämnats alltför sent En kvinna med svårartat hjärtflimmer tvingades lämna återbud till träning hos fysioterapeut. Hon ifrågasätter fakturan då återbudet lämnades sent. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, hänvisar till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** **V1912-07108** Kommunikation Information	Inställt läkarbesök utan information till patienten En kvinna med svår smärta tog sig till sitt inbokade läkarbesök. Hon fick vänta länge och fick tillslut information om att läkaren var sjuk. Anmälaren fick åka hem och ställer sig frågande till det inträffade. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07109** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfälligt omhändertagande och bedömning En kvinna har synpunkter på ett besök vid en närakut. Hon upplevde inte att de var hjälpsamma. Anmälaren blev remitterad till röntgen och läkaren vid närakuten ska ha beskrivit en felaktig bedömning som sedan uppdagades hos en specialistläkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07119** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Frågetecken kring diagnos när kvinna avlidit En kvinna som besökt en vårdcentral och fått en diagnos avled en vecka senare. Kvinnans make som kontaktar förvaltningen vill få klarhet i vad som hänt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V1912-07121** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Uppföljning efter stroke En man hade haft stroke och den neurologiska kliniken bedömde att han skulle följas upp med tre månaders intervall av vårdcentralen. Han fick en tid på vårdcentralen men inga provtagningar gjordes och endast hans puls mättes. Han fick information om att höra av sig igen om sex månader. Han anser att det inte blev någon adekvat uppföljning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07122** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig uppföljning En man med stroke remitterades av ett sjukhus till en vårdcentral för kontinuerlig uppföljning var tredje månad. Mannen anser att vårdcentralen inte har följt upp honom enligt remissen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07125** Kommunikation Information	Fel information om händelseförlopp vid fall En äldre kvinna föll i hemmet. Kvinnans närstående blev informerad om händelsen av sjuksköterska vid hemsjukvården, men enligt den närstående stämmer inte sköterskans information. Den närstående menar att sjuksköterskan ljög och kvinnan vill inte längre att den personen ska besöka henne i hemmet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1912-07129** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Lång tid för att få ur journalkopia En kvinna har under lång tid försökt få ut journal (remisskopia) från husläkaren utan att ha fått något. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** **V1912-07131** Vård och behandling Behandling	Vårdcentral kunde inte vara behjälplig med vaccination En kvinna önskade att hennes dotter skulle vaccineras mot en sjukdom vid en vårdcentral. Vårdcentralen hänvisade dock till vaccinationscentral och informerade om att vårdcentralen bara utför influensavaccinationer. Kvinnan undrar om det är korrekt, om inte vårdcentraler ska kunna erbjuda olika typer av vaccinationer generellt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07139** Kommunikation Bemötande	Läkaren grep hårt tag i armen Förälder, tillika anmälare, besökte vårdcentralen tillsammans med sina småbarn. Ett av barnen hade ont i örat och skulle undersökas. Läkaren ville visa hur föräldern skulle hålla i barnet under undersökningen. Enligt anmälaren grep läkaren alldeles för hårt tag i förälderns arm och vred om, det uppstod smärta och obehag. Föräldern är fortfarande illa berörd av händelsen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07151** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om felaktiga uppgifter i journalen En kvinna vill veta hur hon ska gå tillväga för att uppmärksamma vårdcentralen att det står felaktiga uppgifter i journalen. Kvinnan hade besvär med ryggen men i journalen står det höften. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon kan kontakta verksamhetschefen för vårdcentralen och beskriva sitt ärende.
Telefon **Primärvård** **V1912-07159** Kommunikation Information	Brister i information Anmälaren har haft kontinuerlig kontakt med läkare vid vårdcentralen. Nu plötsligt får hon information om att hon sedan flera månader lider av hjärtproblem. Detta är för henne helt ny information. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07162** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om skyldighet att svara på klagomål En kvinna har ställt frågor om vårdgivarens skyldighet att svara på klagomål från patienter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om lagändringar.
Telefon **Primärvård** **V1912-07169** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande hantering av journal vid vårdcentral En äldre kvinna var på vårdcentralen för ett läkarbesök. Hon hade tidigare lagt in en spärr i en del av sin journal. Läkaren hade ifrågasatt detta och tyckte att hon skulle häva spärren. Läkaren hade sedan skrivit en anteckning i journalen gällande spärren som gjorde kvinnan väldigt ledsen och upprörd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Primärvård** **V1912-07171** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekas besök hos primärvården En svårt sjuk ung man nekades besök vid vårdcentral när han hade hosta. Enligt mannens närstående hänvisar vårdcentralen till akutsjukhus, men sjukhuset har remitterat honom till primärvården och förklarat i hans journal när han kan uppsöka primärvård. Den närstående menar att mannen bollas runt och riskerar att hamna mellan stolarna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07174** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårigheter att få en akut tid till husläkare En rullstolsbunden man med ett amputerat ben hade svimmat i hemmet vid flera tillfällen. Han hade svårt att få kontakt med vårdcentralen. Mannen kunde inte sova på nätterna och var utmattad av situationen. Han kontaktade vårdcentralen men fick en läkartid först om flera dagar. Han var väldigt orolig för situationen när han vid flera tillfällen hade svimmat och legat på golvet under längre tid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Stadsdelsförvaltningens biståndsenhet kontaktas som ska ta kontakt med brukaren. Vårdcentralen informeras.
Telefon **Primärvård** **V1912-07179** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om att få tillgång till journaler En man som flyttat från Stockholm till en annan region i landet undrar om förvaltningen kan ordna så att hans journaler från Stockholm skickas till hans nya vårdgivare. Han undrar också över saldot på sitt frikort. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om att vända sig till de vårdgivare han önskar journal ifrån för att få kopior på denna. Han har också informerats om telefonnumret till enheten för e-frikort.
Telefon **Primärvård** **V1912-07181** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel	Brister i ansvar samt förvägras recept En anmälaren anser att en vårdcentral brister i ansvar för vård och behandling. Personen har synpunkter på att läkare vid en vårdcentral inte skriver ut läkemedel som hen är i stort behov av. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07184** Vård och behandling Behandling	Snålt tilltagen besökstid för influensavaccination En kvinna är missnöjd med den korta besökstiden för säsongsvaccination på vårdcentralen i hennes närhet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07205** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Vill diskutera bemötandet från läkare med verksamhetschefen En kvinna vill diskutera bemötandet från sin husläkare med verksamhetschefen, men tycker att det är svårt att komma fram på telefon. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschefen och guidar till meddelandefunktion på e-tjänsterna 1177.

Telefon **Primärvård** **V1912-07206** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Oklarheter med utredning En man hade kraftiga smärtor i nacken och värken varierade i styrka. Han sökte vårdcentralen som remitterade honom till neurologmottagningen på akutsjukhuset. Neurologen gjorde bedömning och skickade remissen i retur till vårdcentralen. Han fick värk på nytt och sökte akutmottagningen som hänvisade tillbaka till vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1912-07208** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter formulering och innehåll i remissvar En kvinna har fått en remiss avslagen från läkare på en vårdcentral på vad hon uppfattar som felaktiga grunder. Ifrågasätter att läkaren i remissvaret har skrivit saker som hon uppfattar som helt felaktiga. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07209** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Missnöjd med att inte få träffa läkare på drop in-tid En man var missnöjd med att hans mor inte får träffa läkare vid en vårdcentral. Mannen menar att när modern uppsöker vårdcentralen på drop in-tid så är det alltid en sjuksköterska som gör en bedömning av hennes besvär. Den närstående menar att bedömningen är felaktig och att sjuksköterskan inte borde rekommendera läkemedelsbehandling, att detta är en läkares uppgift. Med anledning av detta anser den närstående att det är fel att vårdcentralen tar ut patientavgift. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07234** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad vård efter skada En man var med om en olycka i samband med en färdtjänstresa. Han har efter det haft smärtor i kroppen men nekas röntgen och vård för sina skador. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1912-07238** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Hårdhänt undersökning och bemötande av spädbarn Ett spädbarn som precis börjat äta smakportioner bedömdes vara förstoppad och anmälaren sökte till närakutmottagning med barnet. Läkaren undersökte barnets mage som bedömdes vara mjuk. Läkaren satte på sig en handske och satte in lillfingret i barnets ändtarm och rörde runt varvid barnet skrek av smärta. Det kom blod från ändtarmen. Anmälaren blev chockad av behandlingen av barnet. De sökte upp barnakutmottagningen direkt efter händelsen och barnläkare där menade att inga sådana undersökningar görs på så små barn. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1912-07250** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på kompetens hos läkare med mera En kvinna hade synpunkter på primärvården. Enligt kvinnan har läkarna inte tillräcklig kompetens och det går inte att lita på diagnoser som ställs. Hon ifrågasätter också kunskapen om läkemedel och menar att man som patient eller närstående alltid måste kontrollera vilken medicin som skrivs ut och vilka biverkningar den kan ge. Kvinnan tycker att det känns oseriöst och hon menar att man blir rädd och otrygg som patient. Hon har vidare synpunkter på att läkare snokar i journaler och menar att det finns regler kring patientjournalen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07255** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad	Otrevligt bemötande av sjuksköterskor på vårdcentralen En äldre rullstolsburen kvinna som har hemtjänst skulle få stödstrumpor. Hon beskriver ett otrevligt bemötande från distriktssjuksköterskorna som skulle mäta kvinnans ben inför beställning av stödstrumporna. När strumporna sedan kom var det fel storlek och enbart strumpor för det ena benet. Anmälaren beskriver att distriktsjuksköterskorna bemötte henne otrevligt och hon kände sig mobbad. Kvinnan är ledsen efter händelsen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07258** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande och journalföring Anmälaren ska inkomma med skrivelse om hur hon blivit bemött vid vårdcentral. En sjuksköterska ska ha uttryckt "du passar inte som patient". Dessutom dokumenteras inte alla viktiga uppgifter i patientjournalen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07267** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Felaktig bedömning hos barnmorska inför förlossning En kvinna följdes upp på en mödravårdscentral. Barnmorska hade sagt flera gånger att barnet var fixerat och hon skulle föda på vanligt sätt. Hon skickades till ultraljud i slutet av graviditeten. Då konstaterades att barnet låg åt fel håll i magen och ett kejsarsnitt behövdes med kort varsel. Kejsarsnittet gick bra och barnet mår bra men kvinnan anser att hon inte borde ha behövt ett kejsarsnitt om hon hade fått rätt bedömning från början. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1912-07270** Ekonomi Patientavgifter	Faktura för uteblivet besök En rullstolsburen man med ryggproblematik går i gruppverksamhet på en mottagning för rehab. Samma dag som ha hade ett besök ökade ryggbesvären och mannen hade ingen möjlighet att ta sig till sjukgymnasten. Mannen fick avboka besöket mindre än 24 timmar före besöket. Av denna anledning fick han en faktura för uteblivet besök. Mannen anser det felaktigt att han ska betala då besöket gällde ryggproblematiken som han får rehab för. Dessutom var det en gruppverksamhet och även om han hade avbokat i tid hade mottagningen inte tagit in någon annan för träning och sjukgymnasten utförde sitt jobb som planerat. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om vilka skäl som är giltiga för att inte få faktura.

Telefon **Primärvård** **V1912-07271** Vård och behandling Behandling	Får inte hembesök från distriktssköterska En kvinna bor mitt emellan två vårdcentraler och hon är listad patient på den ena. Men nu har hon stora svårigheter att komma från hemmet då hon blivit rullstolsburen. Hon är i behov av hjälp med flera olika sjukvårdande insatser, bl a spruta för influensa. Den vårdcentral hon är listad på kan inte gå hem då hon som hemsjukvårdspatient tillhör den andra vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07280** Kommunikation Information	Ingen återkoppling efter blodprovstagning och arbetsprov på cykel En man har genomgått blodprovstagning och arbetsprov på cykel för en och en halv månad sedan. När han ringde vårdcentralen fick han veta att läkaren varit sjuk och nu är på semester. Mannen anser att vårdcentralen borde ha rutiner för att återkoppla prov- och undersökningssvar till patienter vid ordinarie läkares frånvaro. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07296** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Läkemedelsbehandling och bemötande En anmälare har synpunkter på att en läkare vid vårdcentral inte satte ut ett läkemedel för en närstående trots att hen har biverkningar och andra läkare har rekommenderat att medicinen ska sättas ut. Läkaren ska även haft en tråkig attityd, enligt anmälaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07303** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Frågor om utredning av besvär En kvinna beskriver att hon har hamnat mellan stolarna mellan vårdcentralen, tandläkaren och specialistvården när infektionen från tanden gick över till örat. Vårdgivarna hänvisar till varandra. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07307** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av läkare på vårdcentral En man beskrev ett otrevligt bemötande av läkaren på vårdcentralen. Mannen var på återbesök och läkaren frågade om mannen hade använt den förskrivna behandlingen. Då mannen hade glömt bort att göra detta upplevde mannen att läkaren blev upprörd och höjde rösten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07310** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad hjälp från vårdcentral Kvinna med ätstörning, upplever att hon inte får hjälp från sin vårdcentral. Akutsjukhuset vill att vårdcentralen gör en somatisk undersökning, men det har inte gjorts. Hon nekas även hemsjukvård, trots att hon är för svag att ta sig själv till vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blankett skickas hem.

Telefon **Primärvård** **V1912-07313** Vård och behandling Läkemedel	Skadligt läkemedel ordinerades Patienten är en äldre kvinna som bor på äldreboende. Hon lider av cancersjukdom. Hon medicinerades med ett specifikt läkemedel. Men hon försämrades påtagligt av detta preparat. Specialistmottagning vid ett av våra större sjukhus uppgav att det är numera är fastställt att detta läkemedel absolut ska undvikas. Medicinen utsattes. Men läkaren som ansvarade för hälso- och sjukvård vid äldreboendet ordinerade på nytt detta läkemedel och den äldre patienten blev åter svårt sjuk. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07318** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om spärrad journal och egenremittering En kvinna har frågor kring journal som är spärrad och hur hon ska gå tillväga vid egenremittering. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit sedvanlig information gällande spärrad journal och egenremittering.
Telefon **Primärvård** **V1912-07322** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Får ingen hjälp från traumamottagning En kvinna har utsatts för ett övergrepp som liten flicka men har inget stöd i sin vardag för samtal. Hon har begärt av läkaren på vårdcentralen att remitteras till en traumamottagning men det är oklart om denne gjort det eller inte. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07325** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Svårigheter för litet barn med funktionsnedsättning att få vård En liten pojke med autism har kontakt med barn- och ungdomspsykiatrisk vård. Anmälaren beskriver problem för barnet att vid fysiska besvär få tillgång till vård då barnet inte kan besöka vårdcentralen på grund av ångest. Anmälaren önskar att läkaren kunde komma till hemmet. De olika vårdinstanserna hänvisar till varandra. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07326** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Vill framföra tips om missförhållanden En person hade upplysningar om hur en verksamhet som har avtal med regionen sköts. Personen menade att löner inte betalas ut och att andra oegentligheter förekom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om möjlighet att lämna anonymt tips till Inspektionen för vård och omsorg samt att förvaltningen har möjlighet att föra information vidare till avtalshandläggare vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Primärvård** **V1912-07330** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Frågor om listning vid vårdcentral Anmälaren ställde frågor om listning vid vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen informerade: Man kan välja vilken vårdcentral du vill, oavsett om den ligger i regionen där man är folkbokförd eller någon annanstans. Det gäller alla vårdcentraler som drivs av en region och privata vårdcentraler som har avtal med regionen. Man kan också välja en fast vårdcentral, det kallas ibland för att lista sig på en vårdcentral. Om man inte är nöjd med den vårdcentral som man valt eller vill byta av något annat skäl kan man göra det. Man kan välja att lista sig på en vårdcentral var som helst i Sverige. Även om man är listad på en vårdcentral har man möjlighet att söka vård på en annan.

Telefon **Primärvård** **V1912-07332** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid vid vårdcentral Enligt anmälaren erbjuder vårdcentralen läkartider långt in i framtiden, den uppfyller inte vårdgarantin. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07333** Administrativ hantering Intyg	Vägrar fortsatt sjukskrivning En man har varit patient hos läkare i specialistvården, men sjukintyg har inte kompletterats utifrån försäkringskassans önskemål. Läkaren vägrar och hänvisar mannen för fortsatt sjukskrivning hos annan läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar synpunkt till hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Primärvård** **V1912-07339** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel	Svårt att få smärtlindrande tabletter från husläkaren En kvinna är besviken över svårigheterna att nå sin vårdcentral på telefon. Sjuksköterska från vårdcentralen har inte ringt tillbaks enligt löfte. Anmälaren är mycket angelägen över att få en tid till husläkare eller recept på smärtlindrande tabletter utskrivna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07351** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Läkarintyg och bristande information En man har synpunkter på en läkares sjukintyg och brister i information om detta. Han har fått höra att läkaren inte har möjlighet att ringa honom och han riskerar nu att inte få någon ersättning från Försäkringskassan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07362** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Utredning av hjärtat uteblev En kvinna hade sökt vård för att hon mådde dåligt och hade blåa läppar. Hon utreddes inte för hjärtbesvär då besvären bedömdes som virusinfektion. Kvinnan avled några dagar efter besöket. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1912-07368** Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fick inte sjukresa från vårdcentral till närakutmottagning En kvinna tog kontakt med sin vårdcentral som hänvisade till närakutmottagning, men hon fick ingen sjukresa utan tog en taxi. Kostnaden blev väldigt hög, kvinnan har inte möjlighet att betala så mycket. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1912-07372** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bemötande och brist på information vid telefonsamtal En kvinna som haft rehabiliterande hjälpmedel i hemmet efter en ortopedisk operation kontaktade rehabiliteringskliniken för att de skulle hämta hjälpmedel hon inte längre behövde. Kvinnan beskriver ett otrevligt bemötande och brister i tydlig information. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Får information om att hjälpmedel inte hämtas i hemmet utan patienten får själv återlämna hjälpmedlen.
Telefon **Primärvård** **V1912-07379** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om klagomål till vårdcentral En kvinna vill veta hur man kan göra när man som patient har klagomål på läkare på vårdcentral Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om att hon också kan vända sig till vårdgivaren.
Telefon **Primärvård** **V1912-07380** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om second opinion En man undrar hur man kan få second opinion och om det behövs remiss. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om ny second opinion och att det behövs remiss från den aktuella kliniken eller från husläkaren.
Telefon **Primärvård** **V1912-07381** Kommunikation Delaktig	Byte av husläkare på grund av bristande dialog En man fick inte förtroende för sin läkare första gången de träffades. Mannen som sökte för utmattning upplever att han blev respektlöst bemött. Läkaren lyssnade inte på mannen, eller hans sambo. Läkaren förlängde halvhjärtat intyget för sjukskrivning, men kopierade endast texten den tidigare läkare skrivit. Trots att mannen nu mådde sämre, med tex sömnsvårigheter, framkommer inte detta av intyget. Mannen vill komma till en stressmottagning för rehabilitering. Läkaren menade att han fick vända sig till företagshälsovården om problemen kom från arbetsplatsen. Han rekommenderade honom även att "gå och må dåligt på jobbet istället för att ligga hemma och må dåligt". Mannen ville byta husläkare och vände sig till verksamhetschefen som menade att det inte går att byta husläkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om valfriheten.
Telefon **Primärvård** **V1912-07388** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bedömning och valfrihet En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har bedömt att han ska genomföra en mindre omfattande undersökning än vad han själv önskar. Han misstänker att vårdcentralen helst vill remittera patienter till undersökningar inom den egna koncernen. Anmälaren önskade få komma till en annan klinik än till den som de vill remittera honom till och undrar om man som patient har rätt att välja vart remissen ska skickas. Han undrar också kring kostnadsansvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om den specifika undersökningen och vilka mottagningar som är upphandlade samt information om kostnadsansvar mailat till sig.
Telefon **Primärvård** **V1912-07400** Vård och behandling Diagnos	Allvarlig diagnos missad på vårdcentral En kvinna träffade läkare på vårdcentralen flera gånger under en kortare tid. Hon hade besvär med urinblåsan och önskade utredning. Läkarna hade inte gjort något och sedan visade det sig att hon hade en cancertumör i urinblåsan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V1912-07406** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Missad fotskada hos barn som måste opereras Ett barn gick på barnavårdscentralen på vanliga kontroller i flera år. Barnets mor frågade återkommande om barnets fot då det var något som inte stämde. Enligt personalen skulle det växa bort. Då flickan bröt en tå gjordes en magnetröntgen där två ben i foten sågs vara hopväxta. Flickan måste göra en operation då höften är framskjuten och hon inte går normalt enligt anmälaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1912-07407** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Läkare på vårdcentralen var aggressiv och gjorde inte en komplett undersökning av buken En kvinna besökte vårdcentralen för sina besvär med astma och buksmärtor. Läkaren genomförde ingen undersökning av buken utan hänvisade henne till en fysioterapeut. När kvinnan påtalade att läkaren borde undersöka hennes buk blev han aggressiv och gick ut i väntrummet och ropade in en annan patient. Kvinnan behövde också ett intyg som läkaren inte skrev. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07409** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande på vårdcentral En kvinna var i kontakt med en sjuksköterska vid en vårdcentral och upplevde att hon fick ett mycket dåligt bemötande. Sjuksköterskan hade frågat om hon var döv när hon försökte förklarar sin situation. Kvinnan hade även observerat att andra patienter drabbats av dåligt bemötande på vårdcentralen. Kvinnan hade frågat om hon kunde få namn och kontaktuppgifter till verksamhetschefen för att framföra sina klagomål men hade nekats informationen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger kontaktuppgifter till verksamhetschefen.
Telefon **Primärvård** **V1912-07414** Ekonomi Patientavgifter	Fick utebliven avgift vid avbokning med kort varsel vid magsjuka En kvinna hade en tid till sjukgymnasten och hon hade blivit magsjuk kvällen innan. Hon försökte kontakta mottagningen men den var stängd och det var mindre än 24 timmar till besöket. Hon anser att det inte är rimligt att behöva betala (utebliven avgift) när man blir magsjuk och sjukvården inte vill ta emot en magsjuk patient. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras också om avbokningsregler och även om att det är mottagningen som bestämmer när de kan ta hänsyn till avbokning med kort varsel i speciella fall.
Telefon **Primärvård** **V1912-07418** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Fick ingen information om att recept inte skulle skrivas ut En kvinna genomgick ett läkarbesök genom en vårdapp. Vid samtalet med läkaren informerade denne om att ett visst läkemedel skulle skrivas ut mot kvinnans besvär. När hon skulle hämta ut medicinen på apoteket fanns dock inget recept. Kvinnan som inte lyckades hitta några kontaktvägar till vårdgivaren rörande detta ringde sin vårdcentral, genom denna fick hon veta att läkaren hon besökt genom appen ändrat sig angående receptet. Det fanns kontraindikationer till att hon kunde få medicinen, detta informerades hon dock inte om. Kvinnan har upplevt situationen som mycket frustrerande och hoppas att inte fler drabbas av detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1912-07419** Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på bemötande och patientavgift En kvinna upplevde ett otrevligt bemötande från personal vid en vårdcentral. När kvinnan lämnade sent återbud till ett besök fanns ingen förståelse för detta, hon informerades också om att hon behövde betala patientavgift för uteblivet besök, inte heller fick hon boka om tiden. Kvinnan menar att vården borde kunna hantera och bemöta personer som av olika anledningar inte har möjlighet att komma till besök på utsatt tid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07423** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bemötande samt utebliven utredning En kvinna har besökt en barnmorska och önskat genomföra flertalet tester för sexuellt överförbara sjukdomar. Kvinnan upplevde då att barnmorskan bemötte henne nedsättande och berättade att dessa tester ej kan genomföras eftersom att kvinnan hade gjort liknande tester för inte så länge sedan. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07446** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Vård till dement kvinna En anhörig vill ha rådgivning kring en äldre dement kvinnan som tidigare varit listad på en vårdcentral. Läkaren har nu hört av sig och vill att patienten listar om sig på den vårdcentral som ligger nära där hon bor, så att hon kan få hemsjukvård. Kvinnan har inte kommit till avtalade tider och har betett sig aggressivt mot personalen via telefon och vid tidigare besök. Läkaren vill justera medicinerna men kan inte göra detta utan att träffa kvinnan, som i sin tur inte vill ha vård. Kvinnan har vägrat delta i en minnesutredning. Kan vårdcentralen avlista patienten? Kan den nya vårdcentralen ge kvinnan vård om hon motsäger sig detta? När träder tvångsvård in? Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anhörig till den nya vårdcentralen för dialog och till stadsdelen för dialog kring hemtjänst och vård- och omsorgsboende. Informerar om tvångsvård.
Telefon **Primärvård** **V1912-07447** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bemötande från läkare samt plagierad journaltext En kvinna har synpunkter på bemötandet från en läkare på en vårdcentral. Denne är ointresserad, otrevlig och står bakom ett upphöjt skrivbord så kvinnan fick ingen ögonkontakt. Efter besöket går hon in i journalen via 1177 och ser att läkaren skrivit in blodtryck och puls fast han inte tagit det. Denne har också plagierat journaltext från ett tidigare besök som var med en annan läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07449** Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Patientavgifter	Fick bekosta läkemedel själv En kvinna som behandlats för cancer upplevde vissa besvär och sökte sin vårdcentral. Prover togs och kvinnan önskade med anledning av detta ett visst läkemedel för att förbättra ett visst värde, husläkaren var tveksam till detta. Kvinnan fick dock läkemedlet utskrivet på recept och fick hämta ut det för att därefter få injektioner av det vid vårdcentralen. Kvinnan har senare fått veta att bekanta till henne fått denna behandling på vårdcentral utan att först behöva hämta ut medicinen på recept. Hon undrar hur detta kommer sig och varför hon fick bekosta medicinen själv. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1912-07450** Vård och behandling Behandling	Utebliven vård och remiss En kvinna med allergier fick varken vård och behandling eller remiss av en läkare vid en vårdcentral. Du får vända dig till någon privatmottagning lär läkaren ha sagt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07472** Vård och behandling Behandling	Primärvård En anmälare har synpunkter på bristande omhändertagande vid en vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07485** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Bristfällig kommunikation och behandling En kvinna som har synpunkter på sin vård och behandling vid en vårdcentral, framför att hon oftast får svar på sina frågor och prov långt senare än vad som är brukligt. Hon har också synpunkter på en sjuksköterskas otrevliga bemötande som har orsakat att hon får ont i magen varje gång hon ska besöka vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07495** Vård och behandling Läkemedel	Förseningar av ordination Enligt anmälaren hänvisar läkaren vid primärvården frågan om ordination av smärtstillande till specialistmottagning dit primärvården remitterat anmälaren. Anmälaren anser att läkaren vid primärvården borde ansvara för ordinationen. Läkaren har också på ett felaktigt sätt befattat sig med anmälarens hudproblem. Anmälaren utsattes för felaktig behandling i det kirurgiska ingreppet i huden. Anmälaren får inte byta läkare vid vårdcentralen, enligt berörd verksamhetschef. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07505** Ekonomi Patientavgifter	Faktura för sen avbokning En kvinna hade en bokad tid till en sjuksköterska på sin vårdcentral för blodtryckskontroll. Anmälaren blev hastigt dålig i magen och ringde på förmiddagen samma dag som tiden var bokad och meddelade att hon inte kunde komma på eftermiddagen. Hon har nu fått en faktura på uteblivet besök. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om regelverket för avbokning 24 timmar innan bokat besök samt att vad som är giltiga skäl för avbokning avgörs av vårdgivaren.
Telefon **Primärvård** **V1912-07506** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Bristfällig information och otrevligt bemötande av personal som skrek i telefon En kvinna framför kritik att en läkare vid en vårdcentral inte har informerat och förklarat för familjen om dödsorsak samt att ett obduktionsutlåtande inkommit gällande hennes avlidne far. Den receptionist som kvinnan pratade med i telefon var otrevlig och skrek samt lade på luren i örat på henne. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1912-07514** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande behandling och avsaknad av rutiner i hemsjukvården En äldre man hade hemsjukvård i hemmet. Enligt hans närstående som kontaktar förvaltningen fungerar detta dåligt med diverse problem. Vid ett tillfälle glömde hemsjukvården att meddela den aktör som gör hembesök på kvällar och helger att mannen kommit hem från sjukhus. Det har också varit problem runt delegering och kommunikation. Enligt den närstående finns inga rutiner som fungerar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07553** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning En kvinna har synpunkter på en sjuksköterskas felaktiga bedömning vid en barnvårdcentral. Sjuksköterskan gjorde en oroanmälan till socialtjänsten då föräldern berättade öppet att man blev arg när barnet grät mycket. Kvinnan anser att sjuksköterskan saknade kulturella kunskaper om där missuppfattade hon familjen. Familjen känner sig diskriminerad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07562** Administrativ hantering Intyg	Frågetecken kring intyg som inte skrivs En kvinna önskade ett intyg av sin vårdcentral. Hon har nu brevledes, efter lång väntan, fått veta att hon nekas detta och istället ska vända sig till en annan vårdgivare. Anmälaren har frågor kring hur denna bedömning gjorts och menar att hon inte har någon pågående kontakt med den vårdgivare hon hänvisas till. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07564** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Otrevlig bemötande samt bruten sekretess En kvinna framför att hon blev dåligt bemöt ut av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren pratade högt om hennes privata saker i en korridor. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07569** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter bemötande samt utebliven utredning En man har under en längre period haft en mängd handikappande symptom vilka han har sökt vård för på en vårdcentral. Mannen upplever inte att vårdcentralen har tagit dessa symptom på allvar utan har genomgående hänvisat till stress eller andra orsaker. Mannen har på egen hand bekostat provtagning på en annan klinik som enligt honom har påvisat avvikande hormonvärden. Trots detta har vårdcentralen inte velat göra en fördjupad undersökning eller skicka en specialistvårdremiss angående mannens problem vilket han ifrågasätter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07571** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Felaktig diagnos och behandling En kvinna sökte vård hos husläkaren för stelhet, smärtor och svårigheter att gå. Besvären bedömdes som reumatiska besvär och behandlades med antiinflammatoriska läkemedel vilka gav biverkningar med bland annat svullnader, smärtor och gråstarr. Efter ett och ett halvt år uppmärksammades att besvären berodde på borrelia som behövde behandlas med antibiotika. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V1912-07575** Vård och behandling Behandling	Bokning för medicinsk fotvård saknades En kvinna har diabetes och går på medicinsk fotvård varannan månad. När hon kom till mottagningen för att få fotvård fick hon besked om att fotvårdaren inte fanns på plats. Kvinnan fick ett telefonnummer att ringa till och då var det fotvårdarens dotter som svarade att kvinnan inte var inbokad för något besök. Kvinnan tyckte att dotterns bemötande inte var professionellt, hon var nonchalant och ifrågasättande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07579** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i telefontillgänglighet En kvinna anser att telefontillgängligheten till vårdcentralen inte fungerar optimalt då de enbart ringer en gång efter att hon har önskat att bli uppring. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07580** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och undersökning på vårdcentral En kvinna hade remitterats från sjukhuset till en vårdcentral för undersökning av hjärtats elektriska aktivitet, ett så kallat EKG. Vid läkarbesöket började läkaren fråga kvinnan varför hon hade rollator och kryckor och jämförde henne med den föregående patienten som också hade värk i benen och ryggen men inte behövde kryckor eller rollator. Under besöket hann läkaren inte utföra EKG utan kvinnan fick en tid vid ett senare datum. När kvinnan på nytt skulle ta ett EKG var läkaren inte där så kvinnan kunde inte genomföra undersökningen då heller. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07603** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Utlovade recept skrivs ej En kvinna med olika smärttillstånd, får av vårdcentralen recept på smärtlindring, i väntan på operation. Kvinnan bad om receptförnyelse, vilket läkaren utlovade, men glömde bort. På nytt påtalades behovet av recept, via receptionisten, som lovade att recept skulle skrivas under dagen. Detta gjordes inte, då läkaren återigen glömt bort att göra så enligt receptionisten. Kvinnan har nu varit utan mediciner i 10 dagar och har då mått mycket dåligt. En tredje gång har nu anhörig påtalat behovet av receptförnyelse och vårdcentralen har återigen utlovat recept under dagen. Anhörig har tidigare varit med om samma händelseförlopp gällande honom själv, med samma läkare och därför bytt vårdcentral. Då situationen för kvinnan är ohållbar kommer även hon att byta vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07623** Kommunikation Bemötande	Hemsjukvård gick in i tom lägenhet Enligt anmälaren gick team från hemsjukvården in i lägenheten trots att anhörig upprättat information på dörren om att patienten inte var hemma. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1912-07628** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Intrång i journal En kvinna har synpunkter på att personal varit inne i hennes journal, där hon tidigare arbetat. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1912-07629** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om valfrihet En man undrar om han har rätt att välja mottagning vid remiss till magnetröntgen. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen informerar om gällande valfrihet i Region Stockholm och att det finns ett antal specifika mottagningar att välja mellan som utför magnetröntgen. Hänvisar för mer information till remitterande läkare.
Telefon **Primärvård** **V1912-07631** Kommunikation Delaktig	Vill att läkare ställer upp på trepartssamtal En kvinna vill att hennes olika husläkare ska ställa upp på trepartssamtal med bland annat Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen men de har avböjt det. Åtgärd: Åtgärd: Kvinnan informerades om regelverket. Man kan inte kräva att hälso- och sjukvårdspersonal ställer upp på detta. Däremot kan begäran framföras med hänvisning till principer om exempelvis delaktighet och god och säker vård.
Skrivelse **Primärvård** **V1911-06416** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Kvinna fått skada av läkemedel förskrivet via vårdcentral En kvinna fick kortisontabletter under lång tid på grund av luftvägsbesvär. Kvinnan har nu fått skador av långtidsanvändning av läkemedlet. Hon fick ingen information om vilka skador som läkemedlet kunde ge. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1911-06594** Vård och behandling Läkemedel	Bristande ansvar över mediciner En kvinna menar att vårdcentralen inte tar sitt ansvar gällande hennes medicinering. Ett akutsjukhus förskriver vissa läkemedel i APO-dos, medan vårdcentralen andra. Kvinnan blir orolig och stressad när vårdcentralen inte har ett övergripande ansvar. Hon vill att vårdcentralen talar med sjukhuset. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren har ett besök med sin läkare på vårdcentralen inom kort sänds skrivelsen för kännedom till läkaren. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1911-06973** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning och felaktig diagnos på akutmottagning En man som sex veckor tidigare genomgått en operation fick smärta i bröstkorgen och andningsbesvär. Han sökte vård på närakutmottagning där läkaren avfärdade hans symtom som virusinfektion. Mannen ifrågasatte diagnosen eftersom han inte hade feber, snuva eller andra symtom på luftvägsinfektion. Mannens tillstånd förvärrades under natten och han togs sedan till sjukhuset där man kunde konstatera att han drabbats av blodproppar i lungorna. Mannen blev inlagd på sjukhus i fyra dagar och fick behandling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07096** Vård och behandling Läkemedel	Felaktig medicinering En kvinna fick ordinerat förändring av medicinering av en läkare, dock utan uppföljning. Kvinnan har diabetes typ 2. En kort tid senare fick kvinnan stora besvär vilka hon även sökte för. Det visade sig att hennes sockervärden stigit avsevärt på grund av medicineringen. På grund av detta fick hon påbörja insulinbehandling. När kvinnan vände sig till verksamhetschefen för mottagningen visar det sig att läkaren inte har fått arbeta kvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V1912-07185** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos, kvinna avled En kvinna sökte sin vårdcentral för andfåddhet. Kvinnan skickades hem med diagnosen astma. Kvinnan avled på grund av propp i lungan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07194** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling	Bristande kommunikation för hörselskadad En hörselskadad kvinna med astma och andningssvårigheter uppsökte sin vårdcentral när hennes mediciner inte kunde avhjälpa hennes besvär. Kvinnan är listad på mottagningen och patient där sedan många år. När hon kom in på mottagningen såg hon en skylt som angav att de hade hörselslinga. Hon bad därmed en kvinna i receptionen att sätta på slingan. Kvinnan ifrågasatte detta då patienten talade så bra. Patienten fick då informera om att hon var hörselskadad, men inte hade fel på talet. Kvinnan satte ändå inte på hörselslingan. Patienten efterfrågade en tid för sina astmabesvär, men blev nekad med hänvisad till att de inte hade några tider denna dag. Hon hänvisade till att gå hem och boka via e-tjänster på 1177 då man inte kunde boka tider i receptionen. En annan person i personalgruppen kom, men inte heller hon kunde sätta på hörselslingan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07220** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Fick inte rätt behandling vid kattbett En kvinna blev kattbiten och uppsökte vårdcentralen. Handen blev undersökt, men hon fick ingen antibiotikabehandling. Senare utvecklades en kraftig infektion som krävde antibiotikadropp och operation. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07235** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på läkartider Anmälaren led av stora smärtor i höften. Hon blev erbjuden tid vid vårdcentralen men väntetiden till besöket utsträckte sig ända till fyra månader. Hon hade även hjärtproblem, men även för denna åkomma var väntetiden till läkarbesök lång. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren som dock meddelade att hon inte önskade vidare handläggning. Under handläggningstiden hade hon blivit erbjuden läkartider som låg inom snar framtid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07298** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Brister i samband med besök på vårdcentral En multisjuk kvinna sökte vård på vårdcentralen. Där fick hon träffa en underläkare som hon var missnöjd med. Läkaren brast i bemötande genom att han var arrogant, gav elaka kommentarer och var oprofessionell. Underläkaren gjorde ingen undersökning av kvinnan trots att hon berättade om sina sjukdomar och begränsningar på grund av dessa. Underläkaren hade en överlägsen och nedlåtande attityd i sitt förhållningssätt. När kvinnan bad underläkaren att förskriva mediciner sa han att han inte hade tid och att han redan var försenad. Underläkarens handledare sa då att han kunde ringa kvinnan senare samma eftermiddag, men han ringde inte varken samma eftermiddag eller under hela veckan. Underläkaren skrev också felaktiga journalanteckningar från besöket. Kvinnan hoppas genom sin anmälan att ingen annan patient ska drabbas av liknande bemötande från underläkaren på vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V1912-07342** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Anser att giltigt skäl förelegat till att avboka ett besök sent En man lämnade tidigt på morgonen ett röstmeddelande till den rehabiliteringsmottagning som han skulle besöka några timmar senare. I röstmeddelandet avbokade han sitt besök för att han hade vaknat på natten med ryggsmärta. Han fick senare en faktura för att besöket avbokats sent, det vill säga inom 24 timmar från det planerade besöket. Mannen anser att han hade ett giltigt skäl till att avboka sitt besök och vill att fakturan ska makuleras. Chefen på mottagningen har avböjt detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07370** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Fel diagnos Anmälaren led av smärtor i ryggen. Han blev inbokad för läkarbesök vid vårdcentral. Remiss till sjukgymnast upprättades. Anmälaren själv påtalade sin uppfattning att det fanns omedelbara behov av remittering till undersökning med röntgen. Sjukgymnasten remitterade anmälaren till kiropraktor. En annan vårdgivare kunde senare med röntgenundersökning fastställa att anmälaren led av cancer i ryggen. Vid vårdcentralen blev han också nonchalant bemött av sjuksköterska när han försökte påtala sina behov av att snabbt remitteras till undersökning med röntgen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07371** Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Fel diagnos, avvisad Anmälaren led av ihållande värk i ryggen. Akutsjukhus hänvisade honom till närakutmottagning. Vid receptionen blev han avvisad. Personalen uppgav att anmälaren skulle vända sig till vårdcentralen. Vårdguiden upprättade telefonkontakt med anmälaren och förklarade att närakutmottagningen enligt uppdrag skulle ta emot honom. Anmälaren träffade en läkare vid närakutmottagningen. Läkaren bedömde att anmälaren led av inflammation i ryggen och ordinerade muskelavslappnande och smärtstillande. Senare diagnosticerades anmälaren som cancersjuk, cancer i ryggen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07373** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fel diagnos, fel uppgifter i journal Patienten har tidigare ordinerats antibiotika då man misstänkt smitta av borrelia. Emellertid återkom symptomen men denna gång förstärkta. Patienten sökte sig till närakutmottagning. Enligt anmälaren angav läkaren felaktiga uppgifter om patientens hälsotillstånd i patientjournalen, till exempel gott allmäntillstånd, opåverkad. Läkaren uppmanade patienten att gå hem. Anmälaren anser att läkaren borde ha remitterat patienten för vidare provtagning. Två dagar efter besöket vid närakuten kunde det konstateras att han led av TBE-smitta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07454** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Missnöjd med läkare En man har synpunkter på en läkare han träffade på en vårdcentral. Läkaren ska ha varit ointresserad av hans mående och bemött honom bristfälligt då denne haft en brysk ton. Mannen upplevde att läkaren förringade hans dåliga mående och ställde inga följdfrågor till honom. Läkaren ordinerade heller inga prover och ska ha tittat på honom på ett obehagligt sätt. Anmälaren anser också att det är långa väntetider generellt till läkarbesök vid mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V1912-07502** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter telefontillgänglighet på vårdcentral En kvinna har försökt boka en tid för sin dotter på en vårdcentral. Vid upprepade tillfällen då kvinnan har sökt en akut tid så har sjuksköterska förklarat för henne att hon får prova att ringa en annan tid på dygnet nästa dag, detta utan att fråga vilka symptom dottern har. Kvinnan har även upplevt bemötandet i telefon som oprofessionellt. Ifrågasätter att det är så svårt att få en akut tid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07518** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Nekad vård och felaktig information En kvinna fick besked av personal vid en vårdcentral att man inte hade möjlighet att ta emot henne. Personalen erbjöd att betala taxikostnaden åt henne så att hon i stället kommer till en närakutmottagning. När taxin kom fram till närakuten krävde föraren att kvinnan skulle betala för taxiresan. Hon anser att hon har fått felaktig information samt att personalen vid vårdcentralen inte var lämpliga att jobba inom vården. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07617** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Cellgiftsbehandling utan samtycke Enligt anmälaren har patienten trots avsaknad av samtycke medicinerats med cellgifter mot sin cancersjukdom. Uppföljande vård har varit bristfällig då denna cellgiftsbehandling inte har ingått i uppföljande kontroller. Patient och anhöriga hade avsagt sig fortsatt behandling med cellgifter. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06421** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Fick injektion på felaktigt sätt och blev inlagd på sjukhus En kvinna uppsökte en närakutmottagning på grund av en allergisk reaktion. Efter några timmar på mottagningen och efter att först ha fått vissa mediciner tyckte läkaren att hon också skulle få ett annat läkemedel. Detta läkemedel gavs intravenöst, vilket gjorde att kvinnan reagerade kraftigt och fick föras med ambulans till akutsjukhus. Kvinnan blev inlagd på sjukhuset och har fått träffa kurator efter den mycket obehagliga händelsen som hon beskriver som en nära-döden-upplevelse. På sjukhuset informerades hon om att dosen läkemedel hon fått var för hög och borde ha getts intramuskulärt. Kvinnan menar att alla kan göra fel på jobbet men att hon är intresserad av att få veta mottagningens bild av det skedda och att ingen annan drabbas av något liknande. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades genom chefläkare från medicinskt ansvarig läkare vid närakuten. Han beklagade djupt att anmälaren fick genomgå en så svår upplevelse och informerade om att det är brukligt att ge detta läkemedel vid misstänkt kraftig allergisk reaktion. Oftast ges medicinen intramuskulärt, dels för att det går snabbare och dels för att undvika negativa reaktioner, det är dock tillåtet att ge läkemedlet intravenöst i vissa fall. I närakutens lokala rutiner gäller att läkemedlet ges intramuskulärt vid kraftig allergisk reaktion. I detta fall hade rutinen frångåtts. Vid återkoppling till läkaren i frågade hade framkommit att det på dennes tidigare arbetsplats var vanligt att ge läkemedlet intravenöst. Den medicinskt ansvarige läkaren menade att man borde ha valt intramuskulär injektion och med anledning av det inträffade hade en internutbildning hållits gällande behandling av allergiska reaktioner för att personalen ska vara helt uppdaterad på närakatens behandlingsrutiner på området. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon tycker att det är bra att en internutbildning genomförts. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06437** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Felaktig diagnos En kvinna hade genomgått en utredning och felaktig diagnos hade ställts. Sonen anser att detta ledde till en allvarlig situation och till stroke. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06438** Kommunikation Bemötande	Kränkande bemötande En kvinna blev kränkt och dömd utav en sjuksköterska som skulle ta blodprover på henne. Sjuksköterskan hade en del synpunkter på hur kvinnan har levt sitt liv, hennes dåliga val i livet och hur hennes livs situation såg ut och dessa framfördes på ett ovänligt sätt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06482** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter väntetid på vårdcentral En man har kontaktat en vårdcentral och försökt boka en tid för smärta i nacken. Enligt mannen har vårdcentralen vägrat erbjuda en tid för honom. Ifrågasätter varför detta är fallet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06509** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Brister i utredning av handskada hos barn som senare behövde gipsas En pojke hade ramlat och skadat armen. Föräldrarna tog honom till vårdcentralen där läkaren kände lätt på handleden och sa att det inte var någon fara. Pojken hade ont i armen hela kvällen och natten och nästa dag åkte han till närakutmottagning med sina föräldrar. Där röntgades armen och man såg att han hade en spricka i armen som behövde gipsas. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06523** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktig diagnos vid närakut kunde ha fått allvarliga konsekvenser En man sökte vård vid en närakutmottagning på grund av svår huvudvärk, kräkningar, feber, frossa, nackstelhet och nedsatt allmäntillstånd. Mannen misstänkte själv att han fått meningit, hjärnhinneinflammation, men läkaren han träffade avfärdade detta och menade att det handlade om muskelproblematik. Mannen fick känslan av att läkaren tyckte att han överdrev. Mannen fick åka hem med recept på smärtstillande läkemedel. Senare under dagen blev symtomen värre och dagen därpå uppsökte han sin vårdcentral. Där hittade husläkaren ingen journalanteckning från närakuten och remitterade honom till akutsjukhus efter provtagning och misstanke om hjärnhinneinflammation. Vid sjukhuset utreddes mannen vidare och blev inlagd för observation. Det bekräftades att han hade hjärnhinneinflammation. Mannen menar att om denna varit bakteriell hade läkarens agerande på närakuten kunnat kosta honom livet, dessbättre var den virusbaserad. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen samt den läkare anmälaren träffat. Chefen förklarade att alla med misstänkt meningit skickas akut vidare från närakut till akutsjukhus. Anmälaren ansågs inte vara i behov av akutsjukhusets bedömning den dag han var på närakuten. Han menade att anmälarens symtom i sig inte är ovanliga, men att det är mycket ovanligt att det senare visar sig vara en meningit i uppseglande. Hade anmälaren återkommit nästkommande dag till närakuten och den misstanken då uppkommit hade han förstås skickats vidare till akutsjukhusets akutmottagning. Chefen informerade vidare om att journalen hos närakuten skrivs ut cirka 48 timmar efter besöket, han menade att läkaren på sjukhuset hade kunnat lyssna på ljudfilen då den finns tillgänglig direkt i journalsystemet. Läkaren som anmälaren träffat menade att han undersökt honom och att han inte uppvisade några tecken på meningit. Han hade skickats hem med anmodan att han skulle söka sin husläkare om han inte blev bättre eller sämre. Läkaren menade att detta var helt adekvat handläggande ur hans synvinkel. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas närakuten med avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06526** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Personal har inte varit behjälplig med sjukresa En kvinna har framfört synpunkter på personalens kommunikation och bemötande vid en rehabiliteringsmottagning. Kvinnans mor som har mycket svårt att gå, fick exempelvis meddelande från mottagningen som hon tolkade som att en av hennes bokade besök hade avbokats. Mottagningen har även trots moderns dåliga hälsa inte varit behjälplig med att ordna en sjukresa åt henne. Det är också svårt att få tag på mottagningen när man ringer dem. Kvinnan anser att modern har diskriminerats för både sin funktionsnedsättning och sin etniska bakgrund. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06543** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Fel uppgifter i journalen Enligt anmälaren har läkaren vid primärvården på oriktiga grunder fört in för anmälaren helt obekanta diagnoser och bedömningar. Anmälaren har träffat läkaren vid ett tillfälle för tre år sedan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06548** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande utredning, uppföljning och diagnostisering En kvinna uppsökte en vårdcentral på grund av smärtor i ljumskar. Utan någon undersökning eller provtagning konstaterade läkaren att kvinnan led av inflammation och läkemedel förskrevs. Kvinnan kom på återbesök två veckor senare och fick då besked att hon led av förslitningar i höfterna. Detta med hänvisning till undersökning med magnetkamera som kvinnan gjort. Kvinna hade i själva verket röntgat en axel. Kvinnan ifrågasatte diagnosen (förslitning av höfter) och tog upp diagnosen med verksamhetschefen för vårdcentralen som vidhöll att ärendet inte skötts optimalt. Kvinnan fick komma till en annan läkare och röntgenundersökning gjordes av höfterna samma dag. Denna undersökning visade inte på förslitning. Då kvinnan fortfarande hade smärta i ljumskar ökades dosen av redan förskrivet läkemedel. Kvinnan fick dock komplikationer av medicinen och fick åka akut till akutsjukhus. Kvinnan fick en ny tid till sin läkare. Personal ringde dock från vårdcentralen och bokade om henne till en annan läkare. Denna läkare kunde inte hjälpa kvinnan, då hon inte var hans patient. Vid samma möte fick kvinnan veta att ordinarie läkare inte längre ville träffa kvinnan, som nu står utan läkare, men fortfarande med smärta i ljumskar. Åtgärd: Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kvinnan fått träffa en läkare som inte var ordinarie. Läkaren bedömde besväreN bero på inflammation och hänvisade till sjukgymnast och ordinerade antiinflammatioriska läkemedel. Vid uppföljande samtal med läkaren har kvinnan träffat sjukgymnast. Läkaren tog även upp att han tittat på röntgenundersökning av ländrygg som visade på artros. Därefter fick kvinnan träffa ordinarie läkare som remitterade henne till röntgenundersökning av höfterna. Denna röntgen visade på artros och prover som tagits visade på inflammation. Då kvinnan inte fått smärtlindring på tidigare medicinering höjdes dosen. PÅ uppföljande möte fick hon inte träffa ordinarie läkare som planerat då han fick ta akuta patienten denna dag. Patienten fick dock av kollega lugnande besked om att hennes besvär inte hade någon allvarlig bakomliggande orsak. Trots att patienten listat om sig till annan vårdcentral på grund av missnöje remitterades kvinnan till ortoped för ett ställningstagande. Denna ortoped hänvisade även han till sjukgymnast samt förskrev samma antiinflammatoriska medicin. Med andra ord fick hon rätt diagnos, undersökning och behandling. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet då hon hävdar att hon borde ha fått en undersökning med röntgen i ett tidigare skede och hon påpekar att hon fortfarande har stora besvär. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06663** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fick felaktig diagnos av ny läkare En kvinna som genomgått en neurologisk utredning fick information om vad denna visat och diagnos av en läkare vid vårdcentralen. Kvinnan informerades per telefon om att hon led av demenssjukdom vilket chockade henne svårt. Det visade sig sedan att detta inte stämde, när kvinnan sökte vård på vårdcentralen på grund av de besvär beskedet gett henne fick hon veta av en annan läkare att detta inte var korrekt. Den nyutexaminerade läkaren hade tolkat röntgenbilder fel och googlat. Kvinnan som mått mycket dåligt av det inträffade undrar hur handledningen ser ut för nya läkare på vårdcentralen och ifrågasätter att den här typen av besked ges på telefon en fredag eftermiddag utan möjlighet till stöd eller snabb uppföljning för patienten. Hon önskar ersättning för vad hon utsatts för. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06668** Vård och behandling Behandling	Fel behandling orsakade onödig smärta En kvinna fick felaktig behandling i primärvården, detta orsakade henne onödig smärta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06669** Ekonomi Patientavgifter	Faktura för uteblivet besök trots att mottagningen blivit meddelad En gravid kvinna hade en tid inbokad på en barnmorskemottagning. Kvinnans barn insjuknade med hög feber kvällen innan besöket. På morgonen ringde anmälaren för att meddela barnmorskan att de inte kunde komma då barnet hade mycket hög feber. Barnmorskan godkände att de inte kom till besöket. Enligt anmälaren ringde de samma tid de skulle ha varit där. Anmälaren uppfattade det som att barnmorskan förstod att de inte kunde komma. De har nu fått en faktura på uteblivet besök då den bokade tid avbokats mindre än 24 timmar innan besökstiden. Enligt anmälaren känner det sig bestraffade. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06695** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Litet barn nekas tid till vårdcentral vid telefonsamtal med sjuksköterska Ett litet barn med halsinfektion nekades läkartid till vårdcentral då anmälaren ringde dit. Anmälaren avfärdades med att det var ett virus och sjuksköterskan lyssnade inte. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06705** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journalföring En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral har överdrivit i att beskriva hur patienten kände om sin hälsa i journalanteckningen. Läkaren hade i onödan skrivit att patienten var rädd för cancer. Kvinnan anser att det var onödigt och oprofessionellt att utrycka sig så överdrivet utan att göra någon utredning om detta. Läkaren hade också skrivit andra felaktiga uppgifter i journalen som hon senare hade rättat till. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon ska dubbelkolla sina journalanteckningar via mina sidor på 1177. Kommer överens att hon återkommer med en underskriven anmälan i fall vårdgivaren inte har ändrat i journalen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06722** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i provtagning och behandling av ett litet barn Ett litet barn med långvarig hög feber sökte närakutmottagning. Där bedömdes det att barnet hade en virusinfektion utan att något prov togs. Barnet fick söka flera gånger och när prov togs visade det sig att barnet hade bakterier och behandling gavs. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06743** Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på att ha fått betala utan att ha fått någon egentlig vård En man har synpunkter på att han fått betala för ett besök hos sjuksköterska där patienten bara fick en remiss i handen samt för ett besök hos läkare där patienten endast förevisades läkemedelslistan. Mannen har synpunkter på att han fått betala för besöken trots att han inte fått någon egentlig vård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har återkommit till förvaltningen och sagt att han haft ett möte med vårdgivaren där man kommit överens om ersättningsfrågan. Anmälaren är nöjd och ärendet avslutas därmed vid förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06745** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Parasit ej upptäckt på vårdcentral En kvinna har besökt en vårdcentral med sin ettåriga dotter som hade problem med magen. Läkare på vårdcentralen skrev ut medicin som anmälaren inte upplevde hjälpte varpå hon på egen hand kontaktade en specialist som kunde konstatera att barnet hade någon form av parasit i magen. Kvinnan ifrågasätter att vårdcentralen inte misstänkte detta från början. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06770** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Känner sig kränkt för att han inte blev lyssnad till En man som sökte samtal vid en vårdcentral har synpunkter på att behandlaren inte lyssnade på honom, utan pratade själv nästan oavbrutet om att han inte kunde hjälpa mannen. Behandlaren bedömde att mannen inte var öppen och sände dubbla signaler. Mannen har känt sig kränkt av att behandlaren var otrevlig och oförskämd mot honom. Han har försökt kontakta ansvarig chef som hänvisat honom till förvaltningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06790** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Modern blev diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund En man framför att hans fru och tvåårige son som kom till en läkare vid en närakutmottagning har blivit diskriminerade på grund av fruns etniska och religiösa bakgrund. Frun träffade en väldigt märklig läkare som frågade om sonen var normal när sonen rörde på en medicinsk utrusning. Frun svarade ja på frågan och fortsatte beskriva sonens besvär och symtom men avbröts av läkaren som ställde samma fråga flera gånger. Läkaren konstaterade utan någon undersökning att inget med sonens hälsa såg konstigt ut. Kvinnan krävde en röntgenundersökning som läkaren motvilligt gick med på. Mannen har också synpunkter på läkarens språkförbistring. Mannen anser vidare att personal i receptionen var otrevliga samt att läkaren inte var lämplig för sitt yrke och önskar därför en utredning om detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06791** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos hos 4-åring En 4-årig flicka hade ont i halsen och föräldrarna misstänkte halsfluss. Läkaren bedömde att det var ett virus som flickan drabbats av och hon skulle bli bättre inom en vecka. Efter en vecka hade flickans tillstånd försämrats och fadern tog henne på nytt till samma vårdcentral. Flickan hade nu hög feber och vit beläggning i halsen och på tungan. Fortfarande togs inga prover och läkaren sa att det var ett virus och det skulle dröja ytterligare några dagar innan det skulle gå över. Efter ytterligare 12 timmar var flickans allmäntillstånd så påverkat att fadern kontaktade sjukvårdsrådgivningen som uppmanade honom att ta flickan till en akutmottagning. Där konstaterades halsfluss och flickan sattes in på antibiotika. Fadern är kritisk till att vårdcentralen vid det andra besöket inte lyssnade till familjen och undersökte flickan ordentligt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06806** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kränkande bemött av läkare En kvinna uppsökte sin vårdcentral på drop in-tid och fick träffa läkare. Kvinnan fick veta att hon hade en luftvägsinfektion och när hon bad om recept på en hostmedicin på grund av sin svåra hosta frågade läkaren om hon fick öppna anmälarens övriga journaler. När kvinnan undrade varför så svarade inte läkaren på detta. Kvinnan kände sig kränkt och illa bemött. Hon har efter händelsen funderat mer över läkarens agerande och att hon inte svarade på kvinnans fråga om orsaken till journalöppningen, trots att frågan ställdes flera gånger. Kvinnan upplevde att det handlade om maktutövning och menar att hon inte är van vid den typen av bemötande. Hon har efteråt önskat återkoppling från verksamhetschefen men har inte fått det. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06832** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades vård på en närakutmottagning trots hänvisning från sjukvårdsupplysningen En kvinna hade ringt till sjukvårdsupplysningen. Hon hänvisades till närakutmottagning därifrån hon skickades hem. Hon fick svar att de endast behandlade hjärtinfarkter, frakturer samt omdirigering av ambulanser och de saknade möjlighet till provtagningar enligt sjuksköterskan. De hänvisade patienten till akutsjukhusets akutmottagning. Hon åkte hem och ringde sjukvårdsupplysningen igen och de hade sagt att det var felaktigt mottagande på närakutmottagningen och hon hänvisades till en annan närakutmottagning där hon fick ett vänligt och bra mottagande. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06870** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte vård för att han valt att lista om sig En man var listad vid en vårdcentral men upplevde att han hade svårt att få kontakt med vårdcentralen inom rimlig tid när hans besvär blev mer akuta. Detta gjorde att han valde att lista sig vid en annan vårdcentral, den har dock en väntelista för detta och mannen har informerats om att han kommer att få vänta tre, fyra veckor. Samma dag som han listade om sig blev han uppringd av läkaren på den första vårdcentralen. Hon förvägrade mannen ett besök på vårdcentralen med hänvisning till att han listat om sig. Mannen menar att han enligt patientlagen har rätt att söka vård var han vill och att en vårdgivare inte få ge förtur till sina listade patienter utan att vårdbehovet ska styra. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06878** Vård och behandling Läkemedel	Misstänkt felaktig utsättning av läkemedel under graviditet En kvinna hade förebyggande läkemedelsbehandling mot diabetes under sin graviditet efter inrådan från sin fertilitetsläkare. På mödravårdscentralen bad en annan läkare kvinnan avsluta läkemedelsbehandlingen efter halva graviditeten. Detta gjorde att hon drabbades av graviditetsdiabetes och hade en svår tid under slutet av sin graviditet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06892** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Information	Brister i hanteringen av viktuppgång och nutritionsråd till spädbarn Ett litet spädbarn hade ingen ordentlig viktuppgång vid två månaders ålder. Familjen fick rådet att tillmata med ersättning men då barnet inte tog flaska informerades mamman om att fortsätta amma. Detta hände vid flera besök och flickans vikt stod stilla. Trots detta vidtogs inga åtgärder från barnsjuksköterskan. Efter några månader skulle familjen få träffa en läkare som omedelbart konstaterade att flickan svalt och att modern inte hade tillräckligt med bröstmjölk. Familjen skickades till sjukhuset och var inlagda en vecka då flickan fick sondmatas för att öka i vikt. Familjen vill göra en anmälan för att inget annat barn ska drabbas av liknande händelse. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06910** Kommunikation Bemötande	Rasistiskt bemötande Gravid kvinna anser sig att ha blivit diskriminerad av en läkare vid en barnmorskemottagning. Tro inte att du får sjukskrivning bara för att du går till en läkare lär han sagt. Kvinnan lämnades i total chock efter detta då hon inte ens hann börja med vad hennes besvär var. Läkaren sa vidare att hon helt enkelt borde ha åkt till hemlandet medan hon är gravid då hon skulle kunna få en sjukskrivning där. Hans beteende och bemötande var helt oacceptabelt och under all kritik anser kvinnan. Hon har aldrig frågat läkaren efter någon sjukskrivning och bott hela sitt liv i Sverige. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06959** Administrativ hantering Intyg	Svårigheter att få intyg från husläkare En kvinna har svårigheter att få ett intyg till försäkringskassan för aktivitetsersättning från husläkaren. Efter lång väntan bokades hon in till en för henne ny husläkare som omgående vid besöket meddelade att något intyg kunde han inte skriva. Kvinnan är besviken över att ha väntat länge på ett läkarbesök som inte hjälpte henne vidare. Försäkringskassan har meddelat husläkaren att intyget behövs för fortsatt handläggning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06995** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Avbokat besök Anmälaren hade blivit inbokad för möte med läkare vid vårdcentralen. Det skulle ske uppföljning av tidigare besvär och undersökning med EKG. Vårdcentralen ringde anmälaren och avbokade mötet med läkaren utan att erbjuda honom ny tid. Enligt anmälaren har han förlorat arbetsinkomst på grund av det avbokade läkarbesöket. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-07010** Vård och behandling Läkemedel	Problem med administrering av medicin i hemmet En gammal kvinna med demenssjukdom får hjälp med administrering av läkemedel i hemmet från vårdcentralen under veckodagarna. Ett annat företag sköter läkemedelsadministreringen under helgerna. När kvinnans dotter besökte henne under en helg hade inga läkemedel administrerats varken under lördagen eller söndagen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-07062** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristande kommunikation och felaktig operation utförd på vårdcentral En kvinna var på vårdcentralen för ett läkarbesök. När hon kom till vårdcentralen sade personalen att hon hade tagit fel på dag. Kvinnan loggade in på 1177 och såg att tiden var korrekt. Hon fick ingen läkartid eftersom personalen hävdade att hon skulle kommit dagen innan. Kvinnan upplevde att det var psykiskt påfrestande att behöva vänta nästan en månad på läkarbesöket och sedan blev det inget. Hon kände sig ifrågasatt av personalen. Kvinnan hade varit på vårdcentralen vid ett tidigare tillfälle på grund av att hon fått en sticka i foten. Läkaren hade opererat bort en del av stickan utan bedövning. Kvinnan hade sedan talat med en annan läkare som sade att man inte ska operera i foten då det ökade risken för ärrbildning. Kvinnan fick själv pilla ut den sista biten av stickan några veckor efter ingreppet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-07084** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande uppföljning och kontroller av gravid En kvinna som tidigare genomgått ett missfall blev gravid och följdes av en mödravårdscentral. Kvinnan misstänkte efter det sena missfallet berodde på att hon led av en viss åkomma och enligt protokoll ska undersökningar göras varje vecka för att övervakning av åkomman. Mottagningen bokade in en särskild kontroll i graviditetsvecka 12 men följde därefter inte upp denna eller bokade in fler kontroller. Kvinnan tror att orsaken till de uteblivna kontrollerna beror på att hon fick byta barnmorska och att läkaren blev sjukskriven så att överlämningen inom mottagningen brast. Hon har också informerats om att mottagningen inte kan se dokumentation från kontrollen som bokades in och gjordes vid annan vårdinrättning. Kvinnan drabbades också under denna graviditet av missfall och mår psykiskt och fysisk dåligt över att ha förlorat ännu ett barn. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07097** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad akut vård vid vårdcentral En kvinna hade gjort en operation av brösten. Hon hade efter operationen fått besvär och sökte sig till sin vårdcentral som inte kunde ta emot henne. Hon vände sig då till en annan vårdcentral men de nekade henne vård på grund av att de hade fullt. Kvinnan tyckte det var märkligt att de kunde neka akut vård som inte kunde anstå. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07099** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fel ordination, brister i undersökning och dokumentation Anmälaren blev biten av katt och sökte sig till husläkarjour. Där ordinerades hon fel antibiotika som saknade verkan. Undersökningen var bristfällig, läkaren undersökte inte de leder som skulle undersökas. Det saknades också uppgifter i dokumentationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07127** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Sena i tummen gick av, detta missades på närakutmottagning En kvinna bröt handleden, kontaktade en närakutmottagning och gipsades. Tumsenan hade gått av och detta uppmärksammades inte vid gipsning eller omgipsning utan först mycket senare. Nu ska senan opereras för en förbättrad funktion i tummen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07130** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Felaktig bedömning som kan leda till komplikationer En man har synpunkter på en läkares felaktiga bedömning gällande hans minderåriga barn vid en närakutmottagning. Läkaren konstaterade att fadern inte behövde söka vård för barnets tänder. När man självmant sökte tandvård i alla fall framförde tandläkaren att sent vårdsökande kunde innebära allvarliga konsekvenser för barnets tänder. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07144** Resultat Resultat	Fick infektion i armbågen efter behandling på vårdcentralen En man har genomgått behandling på vårdcentralen som resulterat i en infektion som krävt operation. Det började med att han fick vätska i armbågsleden, husläkaren tömde ut vätskan och efter det har armbågen vätskat flera gånger. Nu är armbågsbenet infekterat och mannen har stora besvär. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07166** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad vård och bristfällig remiss En kvinna framför att hennes bekant som har remitterats av en läkare vid en vårdcentral till en specialistmottagning har nekats vård. Hon anser att detta berodde på att läkaren var oengagerad och bristfällig i sin remittering. Vårdcentralen har också varit bristfällig när det gäller journalföring samt att utfärda intyg. Vårdcentralen har inte heller samarbetat kring patienten med andra vårdgivare som försökt kontakta vårdcentralen. Anmälaren önskar att en vårdplanering ska införas. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07180** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Brister i läkarkontinuitet på vårdcentral En kvinna är missnöjd med den bristande kontinuiteten hos husläkare, hon menar att det skapar en otrygghet hos patienterna. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07218** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Borde ha utretts för D-vitaminbrist, fick fel diagnos På vårdcentralen hade läkarna missat att utreda om kvinnan hade brist på vitamin D när hon sökte vård för sju år sedan. Istället fick hon diagnosen spänningshuvudvärk, symtom på hjärtinfarkt och psykiatrisk sjukdom. I efterhand har kvinnan själv läst om symtom vid brist på vitamin D som liknar det hon drabbats av. Kvinnan anser att hon lidit i onödan under flera år på grund av denna miss. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07226** Resultat Resultat	Kvinna fick skada vid vaccination En kvinna fick en vaccinationspruta i armen och på en vårdcentral. Efter injektionen blödde hon och hade ont. Det blev ett stort blåmärke på armen och kvinnan fick höra att sjuksköterskan satt sprutan för långt ner på armen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07229** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Spiral satt utanför livmodern En kvinna som nyligen fött barn fick en spiral insatt på en barnmorskemottagning. Kvinnan upplevde insättningen av spiralen som smärtsam. Smärtan kvarstod och kvinnan hade svårt att sitta på grund av smärtan. Hon sökte gynekologisk akutmottagning på sjukhus där det via ultraljud konstaterades att spiralen satt rätt. Kvinnan använde smärtlindrande tabletter men då smärtan kvarstod fick hon åter söka vård. Då konstaterades det att spiralen satt utanför livmodern då den gått igenom livmodervägen. Kvinnan har blivit opererad och spiralen är borttagen. Kvinnan menar att hon under denna tid även har haft en risk att bli gravid. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07246** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Snabb undersökning, den korrekta diagnosen missades En man skadades under fotbollsmatch och tog sig till närakutmottagning. Efter en hastig manuell undersökning gav läkaren lugnande svar, men då smärtan förvärrades åkte han till annan vårdgivare och vid röntgenundersökning uppmärksammades en fraktur. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07283** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Nekad behandling av vårdcentral vid infektion En kvinna som tagit prov där infektion konstaterats har sökt sin vårdcentral. Hon fick ett dåligt bemötande av den som svarade och fick heller ingen vård. Den hänvisning hon fick var till en mottagning som var nerlagd. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07288** Administrativ hantering Intyg	Vårdcentral vill inte upprätta intyg Anmälaren har till vårdcentralen framfört sitt behov av läkaren upprättar ett läkarintyg för särskilt tandvårdsbidrag, men hans önskan hörsammas inte. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen fick ett skriftlig påstående från anmälaren där det framkommer att han har fått intyget från vårdcentralen och därför inte önskar gå vidare med ärendet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07311** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Bristande undersökning av barn på närakut Ett litet barn som plötsligt lät rosslig när hon andades och mådde illa med kväljningar uppsökte närakutmottagning med sina föräldrar. Barnets pappa trodde att flickan fått något i halsen eller näsan. På närakuten blev flickan undersökt av läkare som menade att inte var något problem och att hon var förkyld. Barnets familj var dock fortsatt oroliga, vakade över henne och dagen därpå behövde flickan åka till barnakutmottagning vid akutsjukhus med ambulans. Det visade sig senare under vårdtiden att flickan hade en melonkärna i lungan. Hon tvingades genomgå flera operationer på grund av olika omständigheter i samband med behandlingen. Familjen menar att läkarna borde ha lyssnat på familjen och tagit dem på allvar och att en bättre undersökning av barnets problem borde ha gjorts initialt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07328** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Felbehandling och ointresse Enligt anmälaren har hennes bensår felbehandlats vid vårdcentralen. Hon har även mötts av ointresse från verksamhetschefens sida. Det finns personal som bemött anmälaren med aggressiva tonfall och som lagt på luren mitt i samtal. När anmälaren blev ordinerad plåster med morfin uteblev information om användning och biverkningar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07335** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande vid tidsbokning En man skulle boka tid hos vårdcentralen för undersökning av sin son. Sjuksköterskan som svarade var till en början saklig och professionell men blev efter ett tag ohövlig och höjde tonen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07396** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Döv kvinna nekad tolk på närakut En döv kvinna inkom till en närakut under pågående astmaattack. Hon klargjorde i receptionen att hon var döv och att hon behövde tolk. Kvinnan uppfattade ingenting av vad personalen sa i receptionen men personen bokade ingen tolk. Inte heller hennes kollega som tillkallades. Kvinnan tog upp sin telefon för att leta upp kontaktvägen till tolkförmedlingen i syfte att hjälpa personalen. Personalen skrev då på en lapp att de skulle polisanmäla kvinnan för att hon tog upp mobiltelefonen för att filma händelseförloppet. Kvinnan fick sedan behandling av en sjuksköterska. Dock utan kommunikation. Kvinnan har tidigare fått läkemedel som hon inte tål och varit tvungen att uppsöka akutmottagning på akutsjukhus. Av denna anledning påtalar kvinnan patientsäkerhetsrisker med att inte kunna kommunicera. Därefter fick hon träffa en läkare. Men hon förstod ingenting av vad läkaren sa. Kvinnan upplevde sig mycket ansatt och att situationen var hotfull. Kvinnan menar att det borde ligga i personalens intresse att boka tolk omedelbart när någon döv eller hörselskadad ber om tolkhjälp. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07424** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet En kvinna hade gjort en operation på brösten och fick en infektion i efterförloppet. Hon hade kontaktat flera vårdgivare efter samtal med 1177. Sjuksköterskan på 1177 sade att hon skulle få en bedömning inom ett dygn men trots att hon kontaktat en vårdcentral och husläkarjour så fick hon inte någon tid eller bedömning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07425** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande telefontillgänglighet och bedömning på vårdcentral En kvinna hade gjort en operation på brösten och fick i efterförloppet infektion i operationssåren. Hon ringde till sin vårdcentral men ingen ringde upp. Hon gick då till vårdcentralen och det visade sig att de inte hade mottagit hennes samtal. Hon bad om en tid men blev hänvisad till husläkarjouren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07431** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Läkare var otydlig och inte lyhörd En man som besökte en läkare vid en husläkarjourmottagning har synpunkter på läkarens kommunikation samt brist på lyhördhet. Läkaren hjälpte inte till med remittering samt var otydlig. Mannen känner sig diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07469** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Får ingen hjälp för kraftiga magsmärtor En ung man har haft starka magsmärtor i fyra månader. Flera gånger har han sökt akutvård men blir då hemskickad utan hjälp. Han har också varit i kontakt med olika vårdinrättningar, man har blandat ihop remisser och sedan inte skickat dem vidare. Mannen är trött på att sitta hemma och vänta på kallelser till undersökningar som aldrig kommer. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07471** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristfällig kommunikation och uteblivet läkarbesök En funktionsnedsatt man med blödningar fick dåligt bemötande av en sjuksköterska som inte uppgav sitt namn samt inte ville boka ett läkarbesök. Sjuksköterskan lade på luren i örat på honom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07493** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Kvinna skickades hem från en närakutmottagning avled i hemmet samma natt En kvinna sökte vård på en närakutmottagning för smärtor i rygg, axel, skuldra höger sida samt ut i ryggen sedan samma dag. Läkaren lyssnade på lungorna, klämde och kände på axeln samt bad kvinnan göra rörelser med axeln. Besvären bedömdes bero på ett virus med muskelpåverkan. Hon skickades hem på natten med värktabletter. Hon avled på natten i sitt hem. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07551** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning vid närakutmottagning En man sökte vård på närakutmottagningen eftersom han hade ramlat och var yr. Sjuksköterskan som gjorde den första bedömningen ville inte ta emot honom utan uppmanade honom att åka hem och kontakta vårdcentralen istället. Efteråt hamnade mannen på akutmottagning på akutsjukhus där man konstaterade att han drabbats av en stroke. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07591** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren led av symptom som tydde på influensa, hon var även trött och matt. Läkaren ansåg att hon skulle påbörja sitt arbete vid arbetsplatsen. Hon följde läkarens anvisningar men föll ihop. Hon besökte en annan läkare som konstaterade att hon led av körtelfeber. Anmälaren blev bättre efter rätt diagnos och rätt behandling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07596** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigheter i patientjournalen En kvinna anmäler att det står felaktiga saker i en av närakutens journalanteckningar. Exempelvis att hon fått kryckor och stödförband samt vissa läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07607** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Ovidkommande och kränkande journalanteckning I mannens journalanteckning har läkaren på vårdcentralen skrivit att patienten brukar dela en flaska vin med hustrun varje helg. Detta finner mannen mycket irrelevant med tanke dels på att han inte har något riskbeteende, dels för att besöket handlade om något helt annat. Han anmäler även att han inte erbjöd någon kopia av de laboratorieprov som avlämnats och diskuterades samt att han vid varje läkarbesök får träffa en ny läkare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1911-06384** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Undermåligt sjukintyg samt obehagligt bemötande En kvinna framför att en läkares sjukintyg vid en vårdcentral var undermåligt och läkaren nekade att komplettera uppgifterna om hennes sjuktillstånd till försäkringskassan. Kvinnan blev också obehagligt och icke empatiskt bemött av verksamhetschefen på vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och lämnat meddelande med begäran att bli kontaktad av henne. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06397** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Upplevt brister i somatisk vård på grund av psykisk ohälsa En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte tog hans somatiska symtom på allvar utan fokuserade på hans psykiska ohälsa. Han upplevde att läkaren var stressad och han fick enbart vara där i femton minuter trots att besöket skulle vara trettio minuter. Anmälaren hade önskat att läkaren skulle ha fokuserat på de bitar som han ville ta upp och inte på andra saker. Mannen anser att journalanteckningen från läkarbesöket är missvisande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1911-06406** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter bedömning och väntetider vid vårdcentral En man har sökt vård på en vårdcentral för problem med sin armbåge. Har där fått rådet att söka vård hos sjukgymnast. Sjukgymnasten har i sin tur gjort en bedömning att armen behöver vidare läkarvård. Mannen har därefter vid flertal tillfällen sökt vård på vårdcentral och ifrågasätter de väntetider som då har uppkommit. Åtgärd: Åtgärd: Talar med anmälaren och beskriver ramarna för vårdgarantin. Ska träffa läkare om 2 veckor och avser då att lyfta sina synpunkter för denne. Återkommer med nytt ärende om det är så att frågor och synpunkter kvarstår. Avslutas.
Epost **Primärvård** **V1911-06410** Kommunikation Information	Hänvisad av sjuksköterska på vårdcentralen utan läkarkontakt eller remiss En kvinna sökte sin vårdcentral angående en knöl i ljumsken. Via chatt fick anmälaren information av sjuksköterska att hon skulle kontakta specialistläkare. Ärendet avslutades därmed utan läkarkontakt eller remiss. Anmälaren har varit hos specialistläkare som hänvisade till vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06412** Vård och behandling Behandling	Bristande vård och behandling på vårdcentral En kvinna har sedan länge tagit smärtstillande läkemedel. Hon har varit patient på ett akutsjukhus som hänvisat henne till vårdcentralen för fortsatt förskrivning av smärtstillande. Kvinnan gick till vårdcentralen och fick träffa en läkare som inte hade behörighet att skriva ut smärtstillande och läkaren hade även sjukskrivit henne en kortare period än vad hon behövde. Kvinnan fick i alla fall en remiss till en smärtklinik som låg långt ifrån hennes hem. Hon förstod inte varför läkaren hade skickat remiss till en klinik som låg så långt bort. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06413** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på ett läkarbesök En kvinna har synpunkter på den långa processen att boka ett läkarbesök vid en vårdcentral. Först måste hon ringa till en sjuksköterska som i sin tur bokar en telefontid hos en läkare som ska ringa kvinnan och sedan ska läkaren bokar ett besök. Det hela tar längre än en månad för att träffa en läkare på vårdcentralen vilket kvinnan anser att vara för lång tid. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har förgäves kontaktat anmälaren både muntligt och skriftligt. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06436** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande hantering av remiss och tillgänglighet på vårdcentral En kvinna var på vårdcentralen och läkaren sade att hon skulle få en remiss. Kvinnan ringde mottagande mottagning men de sa att det inte fått remissen. Kvinnan tog då kontakt med läkaren på vårdcentralen och påtalade detta men läkaren sade att remissen var skickad. Kvinnan har försökt nå läkaren ett flertal gånger men får inget svar. Kvinna vill anmäla läkaren som hon misstänker inte ens har en läkarlegitimation. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1911-06443** Kommunikation Bemötande	Känner sig kränkt och förtalad av läkare på vårdcentralen En kvinna är inskriven vid en vårdcentral. Hon har vid ett flertal tillfällen upplevt att läkaren kränkt och förtalat henne, både muntligt och i journalanteckningar. Han har skrivit att hon missbrukar narkotikaklassade läkemedel. Läkaren har också sagt till kvinnans 7-åriga dotter när hon var närvarande på ett läkarbesök, att hennes mor inte är sjuk på riktigt utan bara låtsas. När kvinnans make var närvarande som stöd till kvinnan vid ett läkarbesök, talade läkaren enbart till maken och inte alls till kvinnan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** **V1911-06478** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fick ingen behandling efter undersökning En kvinna som lider av högt blodtryck genomgick en dygnsmätning av blodtrycket genom en vårdcentral. Efter undersökningen insattes ingen läkemedelsbehandling vilket kvinnan ifrågasätter. Hon har också synpunkter på att en läkare uppträtt och arrogant och spydigt och inte dokumenterat undersökningens resultat i journalen, vilket en annan vårdgivare undrat över. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V1911-06479** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig utredning av ryggvärk En man hade värk i ryggen. Hans sökte vårdcentralen för besvären där läkaren bedömde att värken berodde på ryggskott och rådde honom att söka sjukgymnast. Värken blev starkare och han kunde inte längre gå. Han togs in på akutsjukhuset och utredning påbörjades. Där konstaterades att han hade kraftig infektion i knät och ryggen samt att han hade höga infektionsvärden och en blodpropp nedanför knäet. Antibiotikabehandling påbörjades och hans situation förbättrades. Åtgärd: 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** **V1911-06485** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Vårdcentral godtar endast avbokningar per telefon En man har fått en kallelse till en vårdcentral vilket han inte frågat efter. Av kallelsen framgår att tiden inte kan ombokas eller avbokas via e-tjänsten utan endast per telefon. Mannen skrev att vårdcentralen är medveten om att han inte använder telefon och trots detta hänvisar till telefon. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06511** Administrativ hantering Intyg	Husläkaren slarvar med sjukintyg till försäkringskassan En kvinna är besviken över att husläkaren inte sänder sjukintyg till försäkringskassan trots löfte efter flera påminnelser. Hon riskerar att bli utan sjukpenning med anledning av det. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post, men då hon inte sänt in någon underskriven anmälan avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06527** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ingen uppföljning och ignorerad vid kontakt En kvinna besökte en vårdgivare och fick efter det ingen uppföljning och ignorerades vid försök till kontakt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1911-06534** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Felaktigt råd ledde till att man bollades runt i vården En man har fått rådet av sin vårdcentral att uppsöka akutvård på akutsjukhus om smärtor uppstår. När han idag uppsökte akutmottagning nekades han vård av en läkare. Mannen fick en sjukresa och hänvisning till närakut. Inte heller på närakuten ville de ta emot honom. Mannen fick efter de olika resorna ytterligare smärta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1911-06544** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Brister i telefontillgänglighet till sjukgymnast på vårdcentral En man önskar återkoppling från sjukgymnast i primärvården efter en ultraljudsundersökning av sitt knä. Troligtvis har sjukgymnasten ringt mannen då han var upptagen och har sedan inte återkommit. Mannen har själv försökt komma i kontakt med sjukgymnasten via telefon, men det är mycket svårt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har nu fått kontakt med sjukgymnasten och rehabilitering har påbörjats. Han är nöjd med det och ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1911-06546** Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter väntetid på vårdcentral En kvinna har sökt vård på vårdcentral för en fotskada. I telefon har kvinnan då erbjudits en tid två månader fram i tiden, detta trots att personal på sjukvårdsupplysningen har informerat kvinnan om att hon behöver en tid så snabbt som möjligt. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06597** Vård och behandling Behandling	Fick ett stort och allvarligt trycksår En kvinna vårdades av hemsjukvården. Under vårdtiden fick hon ett stort och allvarligt trycksår. Åtgärd: 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** **V1911-06606** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nedvärderande bemötande samt felaktighet i journal En man anser sig ha blivit dåligt bemött och nedvärderad av en läkare som angivit felaktigheter i hans journal vid en närakutmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att han enbart önskar att anmälan registreras vid förvaltningen. Kommer överens om att avsluta ärendet.
Epost **Primärvård** **V1911-06625** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bedömning av läkare på vårdcentral En man har sökt vård på en vårdcentral efter en olycka då han har skurit sig i sitt finger. Enligt anmälaren erbjöd inte vårdcentralen någon tid då de bedömde skadan som rent kosmetisk, anmälaren ifrågasätter detta. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06637** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentral saknade bokningsbara tider En kvinna kontaktade sin vårdcentral med önskemål om besökstid eftersom hon drabbats av en åkomma. Hon informerades om att det inte fanns några bokningsbara tider. När kvinnan återkom en dryg månad senare möttes hon av samma besked. Vårdcentralen hänvisade till appen Alltid öppet och kvinnan hade genom denna app ett videosamtal med läkare. Läkaren hade dock svårt att göra en bedömning av åkomman och hänvisade tillbaka till vårdcentralen, han skulle skriva till vårdcentralen att han rekommenderade kvinnan en akuttid. När kvinnan åter kontaktade vårdcentralen med anledning av detta fick hon åter information om att inga bokningsbara tider fanns och att hon kunde söka sig till en annan vårdcentral och lista om sig där. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Primärvård** **V1911-06661** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter kort sjukskrivning En kvinna som är sjukskriven till följd av utmattning ifrågasätter att läkare på vårdcentral sjukskriver henne i korta intervaller samt att det är svårt att boka in tider för uppföljning och nya ansökningar om sjukskrivning. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06662** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Information	Svårigheter att få hemsjukvård En kvinna hade försökt att få svar från vårdcentralen varför hennes mammas hemsjukvård var indragen utan att anhöriga kontaktades. Dottern fick ingen återkoppling från vårdcentralen men hon ringdes upp efteråt av en otrevlig sjuksköterska som beordrade att hon skulle hämta mammans läkemedel från vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots information om underskriven skrivelse inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06666** Administrativ hantering Intyg	Försenat sjukintyg samt bristande tillgänglighet En man har blivit sjukskriven till följd av psykisk ohälsa av en läkare på en vårdcentral. Försäkringskassan har därefter uppmanat mannens läkare att skriva ett kompletterande intyg. Trots att flera veckor gick skickades inte detta intyg. Mannen har försökt få in tid inbokad för samtal med läkaren utan framgång, Ifrågasätter detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1911-06689** Vård och behandling Behandling	Nekades vård i avsaknad av identitetshandling En utländsk medborgare anmäler att han nekades vård på en närakut i avsaknad av identitetshandling. Han har dock uppvisat sitt franska pass vilket inte godtogs av vårdgivaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte har inkommit med en underskriven anmälan avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06698** Tillgänglighet Väntetider i vården	Brist på läkartider vid vårdcentral Enligt anmälaren rådde det brist på läkartider vid vårdcentralen. Hon fick vänta drygt en månad. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren som uppgav att hon har listat sig vid annan vårdcentral och att hon inte önskar vidare handläggning. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1911-06740** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Bristande uppföljning av hjärtbesvär En kvinna besökte sin vårdcentral som efter undersökningar remitterade till hjärtläkare på grund av hjärtklappning och hög puls. Undersökningar gjordes och diagnos ställdes. Remiss sändes till husläkare som därefter inte gjort någon uppföljning. Kvinnan stod nu ett år senare inför kirurgi och narkosläkaren kunde konstatera hjärtbesvär efter undersökningar och ifrågasatte därmed varför diagnosen inte följts upp på vårdcentralen. Ryggoperationen måste nu skjutas upp på obestämt tid på grund av kvinnans hälsotillstånd. Kvinnan som har oerhörd värk kommer, förutom att hon inte fått uppföljning av sina hjärtbesvär, få ett utdraget lidande med smärta och påverkad vardag då operationen inte kommer att ske som planerat. Åtgärd: Åtgärd: I samtal med anmälaren framkommer att hon haft ett möte med vårdgivaren, läkaren och dennes chef, som håller med om att de borde följt upp kvinnans hjärtbesvär inklusive medicinering. Anmälaren är av förvaltningen informerad om LÖF och kommer att vända sig dit. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1911-06749** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Vårdpersonal rör sig utanför vårdcentralen i arbetskläder En man ifrågasätter att personal från en vårdcentral rör sig utanför mottagningen i sina arbetskläder. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1911-06769** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Gick inte att boka tid på vårdcentral En kvinna ringde sin vårdcentral för att boka läkartid. Hon fick en uppringningstid vilken inte hölls utan kvinnan var tvungen att ringa igen. När hon fick kontakt med vårdcentralen informerades hon om att det inte fanns några bokningsbara tider inlagda i läkarens kalender månaden framöver och någon tid före dess fanns inte heller. Kvinnan informerades om att akuta tider fanns, men att det då måste handla om akuta besvär. Kvinnan menar att vårdgarantin inte hålls och när hon försökt hitta kontaktuppgifter om e-post till vårdcentralen har hon inte hittat det. Hon menar att vårdcentralen nonchalerar regelverket och att informationen om vårdgaranti inte överensstämmer med verkligheten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har via e-postmeddelande meddelat förvaltningen att hon fått kontakt med verksamhetschefen och att hon fått en besökstid. Anmälaren har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1911-06786** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att kommunicera med vårcentral som hörsleskadad En gravt hörselskadad kvinna kan endast kommunicera med sin vårdcentral via e-post eller e-tjänster på 1177. Det tar ofta flera dagar innan hon får respons. Hade hon varit hörande hade hon kunnat ringa och kommunicera samma dag. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1911-06788** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristfällig kommunikation och utebliven behandling En man framför att en läkare vid en husläkarjour inte har gett tydlig information samt haft en fientlig attityd mot familjen när man sökte vård för sitt minderåriga barn. Läkaren som betedde sig oartigt har inte gett barnet någon behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har ombetts att inkomma med komplettering av skrivelsen. Då anmälaren därefter inte återkommit, så avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1911-06789** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Klagomål på journalanteckningar och på bemötande En kvinna önskar att alla journalanteckningar som en viss läkare skrivit ska tas bort och hon frågar hur hon ska gå tillväga. Hon anser att anteckningarna är kränkande. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen informerade anmälaren om regelverket och om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06793** Vård och behandling Läkemedel	Kvinna ifrågasätter nekad medicinförskrivning på vårdcentral En kvinna med en sköldkörtelsjukdom har mycket besvär med viktuppgång och vill byta ut sin medicin men läkaren vägrar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1911-06795** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande	Vårdpersonalen diskuterade patientens vård inför andra patienter En kvinna anmäler att vårdpersonalen ljudligt diskuterat hennes vård inför övriga patienter i väntrummet. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06813** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Stora brister på närakutmottagning En man behövde träffa en läkare på en närakutmottagning. Han tog ledigt från sitt arbete men när han kom dit var nummerlapparna slut och han fick besked att han kunde boka en tid istället. Mannen upplevde att det blivit sämre med tillgängligheten och möjligheten att byta vårdcentral när det inte fungerar. Mannen önskade att ledningen för vårdcentralen vidtar åtgärder. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1911-06829** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Bristande administrativ hantering samt information på vårdcentral En kvinna har åsikter på administrativ hantering av intyg vid vårdcentral. Vidare har information om viktiga återbesök och uppföljningar uteblivit enligt anmälaren. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1911-06867** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfällig tillgänglighet En man anser att det har blivit omöjligt att komma i kontakt med en vårdcentral när han har ringt. Han är också kritiskt till att han måste vänta flera veckor för att bli undersökt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har ombetts att inkomma med komplettering av skrivelsen. Då anmälaren därefter inte återkommit, så avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1911-06868** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristfällig undersökning och behandling hos husläkare En man skadade sig i en motorcykelolycka och genomgick en operation utomlands. Efter hemkomsten kontaktade han husläkaren, men blev bristfälligt undersökt och behandlad efter operationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1911-06871** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ej tid för bedömning på vårdcentral En kvinna har önskat få en tid på vårdcentral för bedömning av hudutslag. Enligt anmälaren har vårdcentralen inte beviljat henne någon tid då besvären över telefon inte har bedömts tillräckligt alvarliga. Kvinnan ifrågasätter hur denna bedömningen kan ha gjorts via telefon. Åtgärd: Åtgärd: Talar med anmälaren som inte önskar inhämta svar från vården. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1911-06872** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande information vid hemsjukvård En man upplevde brister i hemsjukvårdens handläggning att följa ordination av andra läkare och ge otillräcklig information. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Anmälaren kontaktas men önskar att återkomma själv när han har möjlighet. Ärendet avslutas och kan öppnas igen när det blir aktuellt.
Epost **Primärvård** **V1911-06928** Kommunikation Information Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Bristfällig kommunikation, sjukintyg samt dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på en läkares språkförbistring, felaktigt sjukintyg samt dåligt bemötande. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1911-06936** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Remiss för barn felskickad utan information till förälder Ett litet barn som fått en vaccination för några månader sedan var åter hos läkaren på vårdcentralen för kontroll av något som var fel med vaccineringen. Läkaren kunde inte svara på frågorna men skulle skicka en remiss till infektionskliniken. Efter några veckor ringde anmälaren till vårdcentralen och fick då veta att remissen skickats fel. Ingen information hade givits till anmälaren om detta. Detta har skapat oro. Åtgärd: Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ingen skriftlig anmälan inkommit.
Epost **Primärvård** **V1911-06943** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Bristfällig hantering av prov samt problem med kommunikation En man framför kritik mot en sjuksköterska som glömde ställa in hans minderåriga barns prov i kylen. Han har också synpunkter på en läkarens språkförbistring och utbildning. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har försökt att få kontakt med anmälaren. Då anmälaren därefter inte återkommit, så avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1911-06957** Kommunikation Bemötande	Utbrott av personal En boendestödjare har framfört att hans kvinnliga klient har utsatts för dåligt bemötande där det blivit utbrott av personal vid en vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse och fullmakt. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1911-06978** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Man hänvisades att ringa vårdcentralen där han är listad En man ringde en vårdcentral för att boka läkartid för sina besvär. Han valde att ringa den vårdcentral som hade tidigast telefontider. När han blev uppringd av vårdcentralen möttes han av beskedet att han ringt fel och skulle vända sig till den vårdcentral där han är listad istället. Mannen ifrågasätter detta, han menar att han inte ringt fel utan valt att ringa denna vårdcentral. När han frågade om man inte får gå till vilken vårdcentral man vill uppreperades informationen om att han skulle ringa den vårdcentral där han är listad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han anser inte att han behöver någon återkoppling från vårdcentralen men tycker att detta är viktigt att uppmärksamma genom registrering av ärendet.
Epost **Primärvård** **V1911-06997** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Ifrågasätter information rörande listning En äldre kvinna flyttade från en del av Stockholm till en annan. Hon fick ett välkomstbrev från närliggande vårdcentral och blankett för listning. Kvinnan skickade in denna till vårdcentralen och ringde därefter för att boka en läkartid. Kvinnan hänvisades då tillbaka till sin tidigare vårdcentral, eftersom den nya vårdcentralen hade för många patienter listade redan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om regler kring listning och att en vårdcentral kan förklara sin lista full. Anmälaren tackar för informationen och menar att det kan vara vilseledande att vårdcentralen skickar ut välkomstbrev i den situationen. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1911-07007** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Lång väntan på läkarbesök En kvinna som har listat sig på en ny vårdcentral i länet har haft svårt under en hel månad att få boka ett läkarbesök. Man har hänvisat henne till att vända sig till andra vårdcentraler som har kortare väntetider. Hon är besviken på mottagningen och undrar var hon ska vända sig till. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med anmälaren som inte har återkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1911-07028** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande från personal på vårdcentral En man är missnöjd med sin vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av med en underskriven anmälan avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1911-07038** Kommunikation Bemötande	Upplevelse av att bli ifrågasatt vid vårdbesök med barn En kvinna upplever att hon ifrågasattes för att hon sökte vård för sin lilla 2-åriga dotter på en närakutmottagning. Tonen och bemötandet var hårt ansåg kvinnan. Personalen förevisade kvinnan att trycka och klämma på flickans mage för att se hur hon responderade på det. Det var endast andra gången som hon besökte närakutmottagningen under dotterns livslängd och denna gång var det efter kontakt med 1177 som direkt hänvisat kvinnan till akutsjukvård, som hon kommit dit. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1911-07052** Kommunikation Bemötande	Sexuella trakasserier En kvinna blev antastad av en läkare som dessutom låste dörren på besöket vid en vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1911-07068** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Brister i behandling och bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna har lågt järnvärde på grund av kraftiga menstruationsblödningar. Hon har svårt att få vård som hjälper för besvären. Kvinnan har också synpunkter på otrevligt bemötande från läkaren på vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1911-07069** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan i vården En kvinna framför att hennes minderåriga son fick vänta flera timmar samt att flera patienter som kom senare fick gå före honom vid en närakutmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07095** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Lång väntetid och bristfällig administrativ hantering En kvinna är kritisk till hur försämrad en husläkarmottagning har blivit efter ägarbytet. Det finns extremt långa väntetider för besök och bokade tider har försvunnit. Hon har fått faktura för uteblivet besök och läkare blivit sjuk utan att man meddelat henne. Även felskriven dosering på recept har förekommit. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som inte önskar gå vidare med anmälan och nöjer sig med att ärendet registrerats. Kommer överens att avsluta ärendet.
Epost **Primärvård** **V1912-07117** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Husläkaren ville inte remittera njursjuk man till akutmottagning En man besökte husläkaren som gjorde en felaktig bedömning av mannens symtom. Han har njursvikt och nu var hans hustru orolig över problem med en eventuell urinvägsinfektion. Men läkaren menade att det inte var någon fara för mannens njurar. Vid läkarbesök dagen efter hos urolog på akutsjukhuset tömdes blåsan på mer än en liter urin och läkaren var allvarligt oroad över detta. Anmälaren är också besviken över att meddelande till vårdcentralen via 1177 fått ligga mer än tio dagar obesvarat. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har fått samtal med verksamhetschef och är nöjd med information och svar, önskar avsluta ärendet.
Epost **Primärvård** **V1912-07145** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Inte fått återkoppling från tarmundersökning som gjordes åtta månader tidigare Mannen har fleråriga besvär med magsår och magkatarr. Trots det får han inte rätt behandling och känner sig inte tagen på allvar. För åtta månader genomgick han en tarmundersökning som han inte fått något svar på. När han nyligen ringde vårdcentralen var det en sjuksköterska som svarade och sa att läkaren har slutat. Mannen undrar om det inte finns några rutiner för remissuppföljning? Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1912-07156** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering	Sen återkoppling gällande receptförnyelse En kvinna har behandlats med ett läkemedel mot depression. Ett par veckor innan läkemedlet skulle ta slut hade hon kontaktat vårdcentralen för förnyande av recept men inte fått någon återkoppling. Ytterligare en gång innan tabletterna tog slut ringde hon vårdcentralen men utan att läkaren hörde av sig. Kvinnan gick fem dagar utan läkemedel med tilltagande utsättningssymtom som följd. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07164** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Läkare lyssnade inte och nekade mannen vård En man har synpunkter på en läkare vid en närakutmottagning som inte lyssnade på hans besvär och konstaterade att hen inte kunde göra något åt besvären samt att han skulle åkt till annan vårdgivare. Han vände sig till annan läkare som undersökte honom och kom fram till att han hade flera allvarliga besvär som han fick behandling för. Han vill ha avgiften från sitt första besök tillbaka. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren framför att han inte önskar gå vidare med ärendet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1912-07225** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Man får inget nytt läkarintyg En man har fått sjukintyg utfärdade av en läkare på vårdcentralen. Sen en tid tillbaka har han stått utan läkarintyg. Han hade ringt vårdcentralen och lappar hade lagts till läkaren men han fick ingen återkoppling från läkaren. Detta påverkar hans mående och ekonomi. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1912-07228** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Abrupt utsatt medicin En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har satt ut ett läkemedel mot epilepsi som han har stått på i över 20 år. Han får krampanfall och är i stort behov av sin medicin. Anmälaren menar att det är livsfarligt att sluta tvärt med detta läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07251** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Kvinna nekades undersökning En kvinna fick en remiss av sin husläkare till en närakutmottagning. När hon kom till närakutmottagningen nekades hon vård. Hon blev undersökt i väntrummet och fick svara på frågor rörande hennes hälsa när andra medpatienter satt runt omkring. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1912-07275** Vård och behandling Behandling	Läkare missköter sitt arbete på vårdcentral En anmälare upplevde att en läkare på vårdcentralen missköter sitt arbete. Läkare gör slentrianmässiga undersökningar och sätter inte in medicin då det behövs. Läkaren har missat viktiga åtgärder i behandlingar. Anmälare ansåg att patientnämnden ska utreda detta. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1912-07290** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fick ingen undersökning, recept missades och ifrågasätter anteckning i journalen En man som besökte en vårdcentral på akuttid fick ingen kroppsundersökning och ingen kontroll av vitala parametrar. Läkaren han träffade skrev ut smärtstillande läkemedel och annan medicin. Det visade sig dock när mannen skulle hämta ut medicinerna på apoteket att det ena läkemedlet missats. Han ringde därför vårdcentralen för att påminna om receptet men fick veta att den läkare han träffat inte var i tjänst på ett par dagar och att den läkare som fanns på plats inte ville skriva ut några läkemedel. Mannen önskade att läkaren skulle läsa hans journal men detta nekades. När mannen åkte till vårdcentralen för att tala med personalen om detta blev han otrevligt bemött och det antecknades i hans journal av en läkare som inte träffat honom att han var arg och hotfull. Mannen vill inte att andra patienter råkar ut för samma sak. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1912-07291** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kritisk till granskning av magnetröntgenbilder En man ifrågasätter svaret på undersökning med magnetröntgenkamera. Han förväntade sig ett annat svar och undrar hur man kan göra för att granska bilderna igen. Åtgärd: Åtgärd: Informerar mannen om att remitterande läkare kan med annan frågeställning få fördjupad granskning av bilderna från undersökningen. Mannen är nöjd med svaret och ärendet avslutas i överenskommelse.
Epost **Primärvård** **V1912-07294** Kommunikation Information	Anser att fråga i samband med tidsbokning på vårdcentralen inte var rättmätig En person anser att sjuksköterskan vid tidsbokningen på vårdcentralen ställde en fråga som inte var rättmätig. Personen ville boka besök på grund av psykiatriska besvär. Sjuksköterskan frågade då om det var läkemedel eller samtal som personen önskade som behandling. Ombud till personen anser att det inte är en fråga att ställa till personer med psykiatriska besvär, utan de behöver undersökas och utredas först. Personer med psykiatriska besvär kan inte veta vilken slags vård de behöver, anser ombudet. De kanske behöver både samtal och läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07312** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Barnet fick inte vaccination på barnavårdscentralen, glömdes bort Ett litet barn skulle enligt föräldrarnas önskan få vaccination mot magsjuka. Sjuksköterskan på barnavårdscentralen glömde ge detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07355** Kommunikation Information	Nytt system på vårdcentral för förnyelse av recept En man hade synpunkter på att en vårdcentral bytt från 1177 till en annan tjänst gällande förnyelse av recept. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1912-07369** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Svårt att få journaler när vårdgivare bytt ägare En mamma behöver få ut sin dotters journaler, av äldre datum, för ett barnförsäkringsärende. På grund av ägarbyten så har hon svårt att få ut journalerna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har hänvisats till Inspektionen för vård och omsorg i första hand. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök därefter inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1912-07397** Kommunikation Bemötande	Telefonist lade på luren i örat på mannen En man blev dåligt bemött av en telefonist vid en vårdcentral när han ville diskutera sin faktura. Telefonisten lär ha sagt att hon inte hade tid med sådant och lade på luren i örat på honom. Han undrar om bemötandet berodde på hans etniska bakgrund. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07402** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Brister i bedömning och fördröjd diagnos En kvinna med kraftiga buksmärtor åkte ambulans till närakutmottagning. En bedömning gjordes av läkare att kvinnan hade inflammation i tarmen och behandling sattes in. Kvinnan hade en cysta i magen som orsakade blödningar och infektion. Hon sökte vårdcentralen som skickade henne akut till annat sjukhus där en operation fick göras. Kvinnans tillstånd blev allvarligt på grund av fel bedömning och fördröjd diagnos. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07411** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Blev nekad besök och utebliven dokumentation En kvinna uppsökte en närakutmottagning på grund av en stor knöl i armhålan. Detta bedömdes av personen i kassan som ofarligt och kvinnan informerades om att hon kunde åka hem igen. Hon blev således inte undersökt och ingen journal fördes kring att kvinnan uppsökt närakuten. Kvinnan besökte därefter sin vårdcentral som remitterade henne vidare till specialist för vidare utredning eftersom provtagning tyder på sjukdom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07430** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Blir inte uppringd av husläkare En man har stora kvarstående besvär efter en genomgången borreliainfektion. Han har bokat telefontid med sin husläkare flera gånger, trots det har läkaren inte ringt upp och har nu meddelat att han inte har tid att lyssna på mannen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07432** Vård och behandling Läkemedel	Biverkningar av läkemedel En kvinna har synpunkter på en läkare som lät henne gå med attacker av smärta under tre år utan att han tänkte på att det var ett läkemedel som kunde ge dessa biverkningar. Kvinnan satte själv ut läkemedlet och blev fri från smärtan. I en journalanteckning framgår att läkaren faktiskt skrivit i journalen att ett läkemedel eventuellt kunde vara orsak till smärtan. Men han har inte delgett anmälaren den synpunkten. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07433** Ekonomi Patientavgifter	Dyr vaccination på vårdcentral En man var på vårdcentralen för vaccination mot TBE. Den kostnad mannen fick betala var en annan än den som stod på vårdcentralens hemsida och när han ifrågasätter patientavgiften blir sjuksköterskan otrevlig. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07434** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Sjuksköterska ställde diagnos via telefon En man kontaktade en husläkarjour på grund utav besvär med ett öra. Sjuksköterskan vägrade ge mannen en tid för kontroll utan ställde diagnos via telefon vilket i detta fall måste vara omöjligt enligt mannen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1912-07435** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få vård på ett säkert sätt med skyddade personuppgifter En kvinna med skyddade personuppgifter får inte vård på en vårdcentral då denna inte tar emot pappersjournaler. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07442** Ekonomi Patientavgifter	Oklarheter gällande kostnad för urinprov En kvinna fick lämna ett urinprov på vårdcentralen och fick i sedan en faktura på tvåhundrakronor. Kvinnan hade inte fått träffa någon läkare i samband med att hon lämnade urinprovet. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1912-07468** Vård och behandling Behandling	Anmälare missnöjd med läkare En man var missnöjd över hur läkaren hanterade hans medicinering. Den medicinen han tog för högt blodtryck fungerade inte längre och han önskade vidare utredning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07480** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Önskemål om fördjupad utredning och kontakt med specialist En ung kvinna upplevde påtagliga hälsoproblem och utreddes genom sin vårdcentral. Kvinnans mående har dock inte förbättrats utan snarare tvärtom. Hon och hennes närstående önskar att vårdcentralen fördjupar sin utredning, remitterar till specialist och tar kvinnans problem på allvar. Enligt anmälarna har utredningen dragit ut på tiden och saknar sammanhang. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07528** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades fortsatta undersökningar med hänvisning till listning En person som var listad vid en vårdcentral vände sig till vårdcentralen i närheten av hemmet för en enklare undersökning. Personen informerades om att hen borde vända sig till vårdcentralen där hen är listad i fortsättningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att en patient själv kan välja vilken vårdcentral eller vårdmottagning den vill gå till när patienten behöver öppenvård. Anmälaren önskar inte inhämta något yttrande från vårdcentralen och ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1912-07530** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Brister i undersökning, behandling och information av läkare En kvinna med ändtarmsbesvär efter en förlossning sökte sin vårdcentral. Läkaren undersökte inte kvinnan utan ville skriva remiss för operation. När kvinnan ville veta hur en sådan operation går till hänvisades hon att själv söka information på internet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1912-07547** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Ifrågasätter bemötande samt behandling på vårdcentral En kvinna har vid upprepade tillfällen sökt vård på en vårdcentral till följd av magsmärtor. Har genomfört tester som läkare uppgivit inte visat några avvisande värden. Vid uppföljning har det dock framkommit att ett visst värde var förhöjt. Kvinnan ifrågasätter att hon inte fick information om detta direkt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07549** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Telefonsystemet inte anpassat för alla patienter En person vars närstående är gammal och dement hade synpunkter på tillgängligheten till en vårdcentral. Enligt anmälaren har den närstående inga möjligheter att förstå olika meddelanden på telefonsvararen och hon har ingen mobiltelefon eller dator. Detta har inneburit att hon uteblivit från besök och inte kunnat boka besök. Anmälaren menar att telefonsystemet är krångligt för gamla och funktionsnedsatta och ifrågasätter att det inte finns någon e-postadress för närstående att kontakta vårdcentralen på. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill uppmärksamma vårdcentralen på situationen men önskar inget yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1912-07582** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter väntetid samt medicinering på vårdcentral En kvinna har sökt vård för sin 5 åriga son med misstänkt hörselförändring på en vårdcentral. Sonen får vård på en jourtid och läkare konstaterar att en vidare undersökning behöver göras men att det då behöver bokas in en besökstid. Läkaren skriver vidare ut en medicin som sonen enligt kvinnan är allergisk mot vilket finns dokumenterat i journalen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07584** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Läkemedel skrevs inte ut som utlovat En man fick besked av sjuksköterska på vårdcentralen att ett läkemedelsrecept fanns att hämta ut på apotek. Väl där visade det sig att det inte stämde. Sjuksköterskan meddelade då att det ska ha rört sig om en annan patient. För att ett läkemedel skulle förskrivas var mannen tvungen att träffa en läkare. Han fick ett muntligt meddelande om när det skulle äga rum men väl på vårdcentralen visade det sig att han missat tiden eftersom han fått besked om fel tid. Mannen menar att det finns bristande svenskkunskaper hos personalen vilket orsakade detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07588** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven diagnos och behandling En man fick smärtor i ryggen och uppsökte upprepade gånger under ett par månader vårdcentralen. Smärtorna spred sig och mannen fick senare domningar i ett ben. Husläkaren nekade mannen en undersökning med röntgen trots att besvären ökade och vårdcentralen inte satte in några åtgärder. Mannen åkte då ambulans till akutsjukhus. Där opererades mannen akut för en infektionssjukdom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1912-07589** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Okunnig läkare Enligt anmälaren är läkaren vid vårdcentralen okunnig, vilket visar sig i läkarens frågor till anmälaren, till exempel om anmälarens tankar kring vad problemen (håravfall, missfall) kan bero på. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07597** Kommunikation Information	Vårdgivaren bokade inte in en tolk till läkarbesök En son anmäler att hans mammas vårdcentral inte bokade en tolk till ett läkarbesök trots att de kände till att mamman inte pratar svenska. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07601** Vård och behandling Behandling	Utebliven vård En kvinna som haft en reumatisk diagnos i 35 år har inte fått behandling. Kvinnan har sökt husläkare under hela sin uppväxt men de har inte velat gå vidare med utredning. Kvinnan har idag på akutsjukhus fått diagnos, medicinering och otaliga operationer på grund av felställningar i händerna. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07602** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren skrev att han i primärvården fått en allvarlig diagnos som senare visat sig vara en felbedömning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07604** Vård och behandling Läkemedel	Felmedicinering Anmälaren ansåg att han blev felmedicinerad vid vårdcentralen. Till följd av detta drabbades han av högt blodtryck, diabetes och andra besvär. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07615** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Anser inte att diagnoser i journalen stämmer En läkare vid en vårdcentral har skrivit in två diagnoser i patientens journal och patienten menar att det inte finns medicinskt underlag för att påstå att hon har diagnoserna. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1912-07619** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ifrågasätter tillgänglighet på vårdcentral En kvinna ifrågasätter tillgängligheten på en vårdcentral. Upplever det som mycket svårt att få en akut tid och har vid upprepade tider hänvisats till närakuten när hon har sökt vård. Vidare ifrågasätter kvinnan att kuratorer på vårdcentralen har hundar i sina lokaler då hon är pälsallergier. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1912-07622** Administrativ hantering Brister i hantering	Psykoterapeut har lämnat felaktig information i remiss till socialtjänst och BUP En man har synpunkter vad en psykoterapeut, vid en vårdcentral, skrivit i en remiss, gällande tonårsson, som skickats till socialtjänsten. Remissen omfattar flera felaktigheter och fadern anser det är uppenbart att terapeuten, utan föregående utredning, endast med stöd av ett kort och fullständigt misslyckat möte, utan samtal med vårdnadshavaren, har framfört information som inte bara är i hög grad felaktig utan även synnerligen kränkande. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2001-00009** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Otrevligt bemötande av rådgivande sjuksköterska och barn nekad vård Ett litet barn som efter att ha hostat flera veckor fick klåda på kroppen. Pojken fick av föräldern receptfritt läkemedel utan effekt. Anmälaren tog kontakt med en läkare via nätet som skrev ut ett annat läkemedel. Enligt den läkaren behövde barnet träffa en läkare om läkemedlet inte hade effekt. Då effekten uteblev ringde anmälaren till 1177 och blev rekommenderad att kontakta husläkarjour då de öppnat. När anmälaren fick kontakt med en sjuksköterska blev hon nekad en tid för barnet då sjuksköterskan ansåg att barnet skulle vänta till det blev vardag och besök på vårdcentralen för vidare utredning. Då anmälaren åter tog kontakt med 1177 som rekommenderar läkarkontakt inom det närmaste dygnet. Anmälaren ringde åter till husläkarjouren och berättade om 1177 rekommendation. Sjuksköterskan pratat med en läkare som ordinerar en höjd dos av allergiläkemedlet vilket anmälaren var osäker på om hon ville ge barnet. Anmälaren anser att sjuksköterskan på husläkarjouren som svarade i telefon sakade förståelse, respekt och sympati. Anmälaren är tveksam om sjuksköterskans kompetens då hon inte gav samma råd som två olika sjuksköterskor på 1177. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2001-00010** Resultat Resultat	Felaktig behandling av äldre kvinna En anmälare önskar veta hur man anmäler en läkare för felbehandling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.