Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-03-18

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2020-01-01 - 2020-02-29

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00027** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande kommunikation på vårdcentral En kvinna kontaktade vårdcentralen på grund av sömnsvårigheter. Hon önskade en läkartid. Hon fick via sms veta att hon skulle kontakta psykiatrin istället och fick beskedet via sms. Kvinnan blev mycket upprörd över att vårdcentralen hanterade situationen på det sättet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00089** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kränkande journalanteckning En kvinna med ryggproblem genomförde en röntgenundersökning genom remiss från sin vårdcentral. Hon vände sig ett par veckor senare till vårdcentralen för att höra om svaret kommit och bad samtidigt om förnyat recept på en smärtstillande medicin. Hon informerades om att recept skulle komma under dagen. Eftersom inget recept kom tog kvinnan kontakt med vårdcentralen igen, som informerade om att recept skulle förnyas först när ordinarie läkare var på plats. En besökstid bokades också in med läkaren. Kvinnan har dock därefter läst en journalanteckning från en läkare rörande önskemålet om förnyelse av recept, kvinnan har aldrig träffat honom. Hon menar att anteckningen innehåller flera felaktigheter och är kränkande och nedlåtande formulerad. I anteckningen står det exempelvis att kvinnan har psykiatriska kontakter, hon menar att hon är patient vid en ADHD-mottagning men att detta aldrig diskuteras eller behandlats vid vårdcentralen. Kvinnan upplever att vårdcentralen är oseriös och bemannas av vikarierande konsultläkare och att detta innebär att hon nu har en djupt kränkande anteckning i sin journal. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00118** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vård och behandling Omvårdnad	Fel medicin i apo-dos och bristande hantering av sprutavfall En äldre kvinna har haft APO-dos under en längre tid. Vårdcentralen har ordnat med detta. Hon har sagt till åtskilliga gånger att det är fel tablett i apo-dosen men trots det tas inte tabletten bort. Kvinnan var tvungen att själv plocka bort den lilla tabletten varje dag. Kvinnan oroar sig för att hon ska ta fel medicin och må dåligt. Hon tänkte också på att om hon hamnar på sjukhus och inte kan tala för sig kommer de ge henne fel medicin hela tiden. Kvinnan tyckte att detta måste få ett slut. Kvinnan hade diabetes och tog sitt blodsocker själv på kvällarna. Det blev ju nålar som behövde slängas i en burk för stickande och skärande material. Sjuksköterskan kom med en burk till kvinnan och däri låg en använd spruta. Kvinnan blev mycket orolig och rätt för vad den kan ha använts till innan och att hon kanske skulle råka sticka sig på den. Kvinnan berättade detta för sjuksköterskan och hade då blivit bemött med nonchalans. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att de beklagar att de inte kunnat reda ut problemen med apo-dospåsarna. Det har krånglat med ett av de läkemedel som anmälaren tar. Systemet för ordination av dos-läkemedel var trögt och därför tog det tid innan ordinationerna ändrades. Det ska dock inte ta åtta veckor som var fallet för anmälaren. Anledningen till att det tog så lång tid kan ha berott på kommunikationsproblem mellan ansvarig sjuksköterska och läkare. Tyvärr har det inte varit möjligt att få klarhet i den frågan. Anmälaren hade även klagomål på att det saknades en påse med medicin på onsdagarna. Verksamhetschefen skrev att de inte kunnat hitta en rimligt förklaring. Rullarna kontrolleras av distriktssjuksköterskorna innan det lämnas till patienten. Det kan berott på att anmälaren tagit fel påse eller tagit dubbla påsar med mediciner. Vidare skrev verksamhetschefen att det kärl för stickande/skärande material som lämnades hos anmälaren innehöll en använd nål från en annan patient. En sjuksköterskestudent hade tagit ett blodprov hos en patient innan de kom till anmälaren. Då hade studenten lagt provtagningsnålen i kärlet för riskavfall. Distriktssköterskan som var med på besöket noterade inte detta. Den patient som provet togs hos hade ingen smitta. Anmälaren har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00124** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att komma fram på telefon för att omboka till en ny besökstid En man har synpunkter på att det varit mycket svårt att omboka en bokad tid via telefon på en rehabiliteringsmottagning. Det har varit en telefonsvarare som sagt att telefonkön har varit full och hänvisat till att ringa dagen efter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00132** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentralen tar inte kvinnas långvariga besvär med hosta på allvar En äldre kvinna upplever att läkare på vårdcentralen inte tar hennes besvär på allvar. Hon har haft hosta och andningsbesvär i mer än ett och ett halvt år. Trots detta blir hon inte lyssnad till när hon framför sina besvär och hon får ingen remittering till specialistläkare. Besvären påverkar kvinnan så att hon lätt blir andfådd och inte längre kan sjunga i den kör hon varit medlem i under decennier. Hennes livskvalitet har försämrats kraftigt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00138** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Negativ behandlingseffekt av sår En kvinna har ett sår på hälen som inte vill läka och går hos sjuksköterska på en vårdcentral för omläggning. Hon tycker inte såromläggningen sköts på något bra sätt, vilket medfört att såret inte läker. Dessutom är personalen otrevlig och har skrikit till anmälaren. Hon önskar få en vårdplan för hur såromläggningen ska skötas. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att anmälaren haft så stora problem med sin såromläggning. Det har varit stora problem med att få omläggningsmaterial levererat, men anmälaren ska naturligtvis inte få synpunkter på kostnaden för dessa. Att personalen skrikit åt anmälaren förnekades bestämt. Den vårdplanering som sårcentrum hjälpt till att ta fram ska följas och samtliga sjuksköterskor är informerade om denna. Om det gjorts avsteg från planeringen beklagades detta. Anmälaren är inte nöjd med svaret och menar att personalen vid flera tillfällen skrikit åt henne. Hon vill att detta återkopplas i avslutsskrivelsen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00154** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet vid vårdcentral En kvinna ville komma till en läkare på vårdcentralen. Personalen som svarade sa att det var sex veckors väntetid och att tidsbokningen efter det inte har öppnat ännu. Kvinnan ombads höra av sig nästkommande vecka för att se om tidsbokningen öppnats. Kvinnan anser att det är fel att hon inte fick lämna information om sina besvär och eventuellt få en bedömning om hon behövde söka akut vård någon annanstans, och att hon borde kunna ha blivit uppringd nästkommande vecka för att få en besökstid. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som tackade för kvinnans synpunkter och beklagade att det varit svårt att nå vårdcentralen och att få en läkartid. Verksamhetschefen förklarade att det varit svårt att rekrytera distriktsläkare men nu har hon lyckats rekrytera två stycken och hoppas att fler ska söka. Verksamhetschefen funderade dock varför ingen av sjuksköterskorna frågade kvinnan varför hon sökte vård och kommer att åtgärda detta eftersom varje samtal måste få en medicinsk bedömning. Verksamheten kommer att förbättra tillgängligheten genom att man nyligen också har anställt fem underläkare. Vårdcentralens målsättning är att alla patienter ska vara nöjda med vården och bemötandet och självklart få den vård då behovet finns, enligt verksamhetschefen. Kvinnan tog del av yttrandet och menade att man borde kunna ha ett system för att hon inte ska behöva höra av sig igen för att se att tidsbokningen öppnats. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00170** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	För kort besökstid för vård och behandling En äldre man upplever att vårdcentralen erbjuder för korta besökstider för att han ska hinna ta upp sina besvär och få adekvat vård och behandling för dessa. Han uppmanas boka nya tider för fortsatt dialog och för att ta upp andra besvär. Men de tider som erbjuds ligger två månader fram i tiden. Mannen har förutom cancerdiagnos även andra somatiska besvär. Han har på grund av prostatacancer fått bortoperera gallblåsa, mjälte och njure. Han mår inte bra och upplever inte att han får ett gott omhändertagande på grund av de korta besökstiderna. Mannen har svårt att ta sig till annan vårdcentral och har därmed inte möjlighet att nyttja valfriheten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00212** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Missad allvarlig diagnos trots flera besök En kvinna med långvarig smärta i magen sökte sin vårdcentral men även akutmottagning flera gånger. På vårdcentralen fick hon inte träffa den läkare hon var listad hos utan nya läkare flera gånger. Bedömning gjordes att det var magkatarr och smärtlindrande tabletter ordinerades. Inga prover togs. Efter många månader konstaterades cancer i bukspottkörteln. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00253** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Otillräcklig behandling En kvinna som hade svårt att andas efter kraftig förkylning inkom med ambulans till en närakutmottagning. Läkaren var oengagerad, lyssnade inte och under det korta besöket skrev läkaren ut overksamt, felaktigt läkemedel vilket anmälaren påtalade. Två dygn senare fick kvinnan svår andnöd och ambulans som tillkallades körde henne till ett akutsjukhus. Läget var mer kritiskt denna gång. Anmälaren anser att hon borde ha fått rätt behandling vid första besöket och hon vill att läkaren ska få veta vad hennes bristande undersökning och ointresse ledde till. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00264** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig	Fått felaktiga fakturor för doshantering En kvinna har problem med felaktiga fakturor för doshantering, hon misstänker att hennes husläkare inte gjort en korrekt beställning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00287** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Missad diagnos, ej lyssnat till En kvinna sökte sin vårdcentral för smärta i ett knä. Läkaren konstaterade att hon hade artros (förslitning) och hon sattes i artrosskola. Kvinnan kunde inte delta fullständigt på grund av smärtan. Hon sökte vårdcentralen ytterligare 6-7 gånger under en period om 10-månader och förklarade varje gång att hon trodde smärtan berodde på något annat, och hon bad om en undersökning med magnetröntgen. Varje gång nekades hon med hänvisning till att hon hade artros. Kvinnan provade vid ett tillfälle injektion, utan resultat. Kvinnan fick sedan komma till en annan klinik som genast skickade henne på magnetkameraundersökning. Man konstaterade att hon hade en skada på menisken och opererades omedelbart, med gott resultat. Kvinnan har under perioden hon sökt vård gått på kryckor, varit sjukskriven och gått upp mycket i vikt på grund av inaktivitet, vilket har påverkat hennes andra sjukdom negativt. Kvinnan anser att de borde ha lyssnat på henne. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att i ett förlopp där ingen förbättring ses, bör ett kliniskt test utföras för att utesluta meniskskada. Ett avvikande svar indikerar eventuell remiss till MR-undersökning. Rutiner kommer att diskuteras och förtydligas på vårdcentralen. Inga anteckningar finns på vårdcentralen på ortopedens remissvar, vilket kan ha fördröjd förloppet. De ska därför även se över rutiner kring journalföring av svar på konsultationsremisser, så att de kan säkerställa att beställda undersökningar genomförts. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00306** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekas receptförnyelse efter omlistning En äldre kvinna var patient vid en vårdcentral och fick sin läkemedelsbehandling genom vårdcentralen. Kvinnan valde dock att lista om sig på grund av bemötandet från viss personal. Hon har fått tid för sitt första besök på den nya vårdcentralen men har läkemedelsrecept som går ut före dess. Kvinnan behöver således receptförnyelse för en medicin före sitt första besök på den nya vårdcentralen. Hon nekas receptförnyelse av den vårdcentral hon tillhört och som tidigare skrivit ut medicinen. Den nya vårdcentralen menar att det är den tidigare läkarens uppgift att ordna med detta. Kvinnan tycker att hanteringen är obehaglig från den tidigare vårdcentralens sida och upplever att hon straffas för att hon listat om sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00451** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Sår gick upp vid tagning av stygn En kvinna med en sårskada på benet besökte vårdcentralen då stygnen skulle avlägsnas. Hela såret gick upp och hon fick nu börja om från början med omfattande omläggningar och har fått ett större sår/ärr på benet. Benet ska vara lindat under en längre period vilket gör det svårt med dusch och strumpor. Hon är besviken över att sjuksköterskan tog stygnen för tidigt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00454** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Kände sig ofredad vid gynekologisk undersökning En kvinna beskriver att hon sökte vårdcentralen för besvär med buksmärta och besvär med stickningar i underlivet. Husläkaren hade sagt att han är även gynekolog och att han kunde göra en gynekologisk undersökning på en gång men det skulle bli i ett annat rum. Kvinnan anser att undersökningen inte kändes som en vanlig gynekologisk undersökning som hon har varit med om många gånger tidigare. Hon tyckte att det kändes obehagligt och kränkande. Hon anser att händelsen var sexuellt ofredande. Dels informerades hon inte om vad som gjordes och varför och det inte fanns någon annan person i rummet vid undersökningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00473** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Försenad diagnos på vårdcentral En kvinna har vid upprepade tillfällen besökt en vårdcentral då hon hade ett svullet ben efter ett fall i hemmet. Läkare vid vårdcentralen valde att avvakta vidare undersökning då röntgen inte påvisade någon fraktur. Det uppdagades sedan att hon hade två djupa blodproppar i benet. Kvinnan ifrågasätter att läkare på vårdcentralen inte misstänkte detta när alla symtom tydde på diagnosen. Hon menar att de skulle ha remitterat henne till en mer utförlig undersökning, vilket hon också påtalade vid besöken. Detta har orsakat henne onödigt lidande och hon anser att hon har utsatts för livsfara. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00477** Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Intyg	Felaktig diagnos i patientens journal och intyg En man hade uppmärksammat att det i hans läkarintyg som vårdcentralen utfärdat fanns en diagnos som han inte har. Dessa intyg hade skickats till bland annat Försäkringskassan. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen. Där beskrevs att det vid journalgenomgång visade sig att det blivit felskrivet i ett intyg på en punkt. Det blev ett missförstånd och epilepsidiagnosen skrevs som anledning till indraget körkort när det skulle vara synfältsbortfall. Detta ändrades så snart det upptäcktes och skickades till Försäkringskassan samt ringdes Transportstyrelsen upp och uppgifterna ändrades även där. Det inträffade påverkade inte patienten, varken medicinskt eller ekonomiskt men man ber om ursäkt för att missförståndet skapat oro. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00479** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Felaktig diagnostisering av hjärtsjukdom En kvinna genomförde en undersökning på vårdcentralen där man mätte hjärtats elektriska aktivitet, ett så kallat elektrokardiogram (EKG). Läkaren som läste av EKG:et bedömde att kvinnan hade ett hjärtflimmer. Kvinnan ordinerades läkemedel som hon tog en dos av och mådde jättedåligt av. Läkemedlet var också väldigt dyrt att hämta ut. När en annan läkare sedan läste av ett nytt EKG hon kallats till ansåg denne att kvinnan inte hade något hjärtflimmer. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00487** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Nekas utredning för födoämnesallergi En kvinna vill bli utredd för födoämnesallergi då hon flera gånger behövt åka ambulans till sjukhuset på grund av kraftig allergisk reaktion efter födoämnesintag. Hon har fått recept på adrenalinspruta och tabletter att ta vid allergisk reaktion, men ingen information om hur dessa används. Vårdcentralen hon begärt utredning hos hänvisade henne till att bekosta utredningen själv. Enligt läkaren där kunde de inte genomföra utredning som bekostas av regionen eftersom hon redan gjort en pälsallergi och en pollenallergiutredning. Kvinnan vill veta om det stämmer att regionen inte bekostar födoämnesallergiutredning allmänt eller enbart för henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00503** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad besök på närakut En kvinna med besvär kontaktade sin vårdcentral som förklarade att dagens läkartider var slut men som skrev en anteckning i journalen att kvinnan hört av sig. Kvinnan vände sig därför till en närakutmottagning och förklarade vilka symtom hon hade, hon misstänkte blodpropp. På närakuten nekades hon dock besök, receptionisten förklarade att det var många som väntade och att kvinnan skulle återkomma dagen därpå, det var då flera timmar kvar till stängning. Kvinnan blev chockad över detta. Dagen därpå när kvinnan var på besök på vårdcentralen ställde en läkare diagnos och skrev ut läkemedelsbehandling. Kvinnan ifrågasätter bedömningen som gjordes på närakutmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00525** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Upplevt bristfälligt omhändertagande vid vårdcentral En kvinna anser att hon inte får tillräcklig hjälp vid en vårdcentral. Hon tycker att de brister i hantering av remisser och i information och återkoppling, då de inte ringer tillbaka. Anmälaren har också upplevt att en sjuksköterska under en telefonkontakt har bemött henne bristfälligt samt att hon generellt har blivit mycket nonchalant bemött av vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beklagar att patienten inte känner sig nöjd med kontakterna på mottagningen och att handläggningen av vissa icke akuta remisser har dragit ut på tiden. Verksamhetschefen beskriver de antal läkarbesök och telefonkontakter som vårdcentralen haft med anmälaren samt flertal remisser som skrivits och provtagningar som genomförts. Bedömningen är att anmälaren är adekvat utredd och tagen på allvar. Anmälaren har tagit del av yttrandet men vill framföra att hur många remisser som skrivs och besök som görs hjälper det inte om man som patient inte mår bättre. I samråd med anmälaren kan ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00535** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i samtycke avseende medicinering Läkaren vid vårdcentralen ändrade ordinationen som anmälaren mådde bra av, insulin i tablettform ändrades - läkaren ordinerade annat preparat som anmälaren inte ville ha. När anmälaren protesterade ska läkaren ha sagt "Nu gör du som jag säger". Anmälaren bytte läkare. Den nye läkaren remitterade anmälaren till specialistmottagning som anmälaren inte ville ha kontakt med. Anmälaren ville ha kontakt med annan specialistmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00536** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Utlovad återkoppling uteblev gång på gång En kvinna som var patient vid en vårdcentral hade synpunkter på svårigheter att boka läkartid och bristande återkoppling från läkare. Kvinnan har ortopediska besvär vilket skapar smärta och svårigheter att röra sig obehindrat. Hon försökte boka en läkartid till sin husläkare på vårdcentralen men menar att detta var oerhört omständligt och att få till. Det slutade med att hon fick träffa en annan läkare än husläkaren och att hon tog ledigt en hel dag för att detta skulle kunna ske. Kvinnan skickades på röntgenundersökning men fick ingen återkoppling om svaret. Hon kontaktade vårdcentralen om detta åtskilliga gånger innan hon slutligen ringdes upp av läkaren hon träffat. Kvinnan hade svårt att förstå innebörden i beskedet från denna och hade synpunkter på det. Hon önskade att läkaren skulle konsultera den ordinarie husläkaren och att denne skulle återkomma till henne. Kvinnan blev upprepade gånger lovad att så skulle ske, utan resultat. Kvinnan har också synpunkter på problem kring beställning av hjälpmedel där hennes behov av detta ifrågasatts av sjuksköterska. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00545** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Läkare på vårdcentralen nonchalerade blodprovsvärden En kvinna med symtom sökte läkaren på vårdcentralen. En remiss skrevs till hudspecialist som tog blodprover. Sköldkörtelproverna var avvikande och specialistläkaren hänvisade tillbaka till läkaren på vårdcentralen. Denna läkare menade att det inte var någon fara med blodprovsvärdena. Anmälaren fick andra symtom med viktnedgång och hjärtklappning och sökte åter. Läkaren kontrollerade blodtrycket och avfärdade att det skulle vara något fel. Tillslut fick kvinnan söka sjukhusets akutmottagning där sköldkörtelvärdena var kraftigt avvikande. Sjukhusvård krävdes vid flera tillfällen och även intensivvård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00557** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigt införd journaltext En äldre kvinna var andfådd och mådde inte bra. Hon sökte närakutmottagning med en anhörig. Prover togs samt EKG. Ingen lyssnade på hjärta och lungor. Läkaren kom med provsvar samt EKG som var bra och kvinnan kunde gå hem. Hon fick med sig EKG remsan. Väl hemma upptäckte hon att det stod ett annat namn på EKG remsan. Vid uppföljning hos sin husläkare läste läkaren i journalen om de undersökningar som gjordes på närakutmottagningen men det var inte samma symtom som kvinnan sökt för och undersökningarna som fanns beskrivna gjordes inte på kvinnan. Hon har själv kontaktat närakutmottagningen som skulle ringa upp men inte gjort detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00560** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Nekad utredning av födoämnesallergi En kvinna hade haft svåra allergiska reaktioner tidigare och behövt åka in i ambulanstransport till sjukhuset. Kvinnan misstänker födoämnesallergi och gick till vårdcentralen för att begära en utredning. På vårdcentralen sa läkaren att utredning för födoämnesallergi inte bekostas av regionen utan det måste man söka privat vård för och bekosta själv. Kvinnan undrar om det är rätt att vårdcentralen inte bekostar utredning för födoämnesallergi och i så fall kan neka henne utredning med tanke på att hon haft så svåra allergiska reaktioner där hon sedan också erhållit adrenalinspruta och tabletter att alltid bära med sig och använda vid behov. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00657** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Brister i återkoppling och behandling En kvinna har synpunkter på att behandlande läkare vid vårdcentralen inte ringer tillbaka eller återkopplar efter att hon har önskat detta. Hon anser också att hon inte får den hjälp hon är i behov av. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00658** Resultat Resultat	Nervskada i armen efter vaccinering En kvinna skulle vaccineras mot influensa och lunginflammation. En spruta gavs i varje överarm. I den arm som vaccinationen mot lunginflammation gavs, uppstod sedan en nervskada. Kvinnan anser att sjuksköterskan som vaccinerade var oaktsam och skadade en nerv. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00686** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Ekonomi Patientavgifter	Lång väntetid till läkarbesök och otrevligt bemötande En man sökte kontakt med sin vårdcentral via internet. För att kunna klicka sig vidare till kontakt med sjuksköterska krävdes hans betalkortnummer och patientavgiften reserverades från hans konto. När han väl kom i kontakt med sjuksköterska sa denna att det var minst fyra månaders väntetider på vårdcentralen. Sjuksköterskan svarade att då var det till närakutmottagningen han skulle bege sig. När mannen ifrågasatte rådet och bad om sjuksköterskans namn blev hon otrevlig och stängde av telefonen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00777** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missad diagnos på närakut En kvinna ramlade i hemmet och stukade båda sina fötter. Hon uppsökte en närakut då ena benet svullnade upp. Anmälaren informerade dem om att smärtan i benet kändes som nervsmärta. Benet röntgades men inga andra undersökningar gjordes. Efter flera turer på vårdcentralen uppdagades att hon hade två djupa benproppar i benet. Kvinnan anser att hon borde ha skickats på en mer utförlig undersökning i det initiala skedet. Detta har orsakat henne onödigt lidande och hon anser att hon har utsatts för livsfara. Anmälaren ställer sig frågande till varför ingen reagerade på så lång tid då alla symtom tydde på blodpropp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00780** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ifrågasätter journalanteckningar En kvinna har besökt en vårdcentral och därefter läst sin journal på nätet. Kvinnan ifrågasätter en rad formuleringar och påståenden som står i journalen. Upplever att de är felaktiga. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00787** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Husläkaren gjorde en bristfällig undersökning av hjärtat En man var hos husläkaren för hjärtundersökning, han fick lugnande besked och gick hem. Några dagar senare tvingades han till akutbesök på sjukhuset och fick läggas in några dagar för vård. Nu är mannen inskriven i hemsjukvård med läkare och sjuksköterska från vårdcentralen, han är besviken över bemötandet då ingen personal presenterar sig och berättar. Men framförallt vill han veta varför läkaren inte läser journalen när han är på besök. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00790** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Finns inga läkare på vårdcentralen Ett litet barn hade feber och hosta. Förälder ringde dagen efter insjuknandet till vårdcentralen som gav egenvård och hänvisade att återkomma efter några dagar, efter helgen. Då anmälaren ringde fanns ingen läkare på plats och ingen tid kunde erbjudas. Anmälaren ringde annan vårdcentral och fick en tid där. Enligt anmälaren har detta inträffat tidigare, att vårdcentralen säger att de inte har någon läkare på plats. Anmälaren beskriver även att bemötande inte är bra vid telefonkontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00808** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Kränkande bemötande En kvinna besökte sin vårdcentral och fick ett kränkande bemötande av den läkare hon träffade. Hon kände sig så trakasserad av läkaren att hon fick panikångest och började gråta. Denne ska då ha sagt att hon inte skulle tro att han skulle ändra sin bedömning bara för att hon grät. Anmälaren kände sig pressad och upplevde att hon inte fick möjlighet att berätta om sina besvär och aktuell situation eftersom läkaren gav detta bemötande. Hon försämrades i sitt mående av händelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00845** Kommunikation Samtycke Administrativ hantering Brister i hantering	Kände sig tvingad att byta vårdcentral En äldre kvinna var i flera år listad på en vårdcentral som ligger en bit ifrån bostaden. Kvinnan fick en stroke och kom därefter på rehabilitering. Då hon återvände till hemmet fick hon besök av en sjuksköterska från en närliggande vårdcentral. Vårdcentralen där hon var listad ansåg att det var bättre att hon listade om sig till en vårdcentral i närområdet så hon slapp åka så långt. Kvinnan anser inte att vårdcentralen ska bestämma vad hon ska tycka. Hon känner sig kränkt över att hon nästan tvingades till att byta vårdcentral. Hon är nu listad på den nya vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Han beklagar att anmälaren upplevt sig illa behandlad av dem. Enligt journalanteckningarna har läkaren i samråd med anmälaren sökt en vårdcentral som ligger geografiskt närmare anmälaren och hade möjlighet att erbjuda hemsjukvård för bättre medicinskt omhändertagande. Verksamhetschefen beskriver att den vård som vårdcentralens geriatriker erbjuder är speciell och att många av deras patienter gärna vill ha fortsatt kontakt med vårdcentralen även om patienten med tiden har ett större vårdbehov. De har tyvärr inte möjlighet att göra hembesök hos de patienter som inte bor i vårdcentralens närområde vilket kan försvåra en god vårdkontinuitet. Möjligheten att fritt välja vårdgivare över regionen gör att det händer att patienter måste byta vårdgivare när vårdbehovet ökar och möjligheterna att själv ta sig till vården minskar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inkommit med genmäle där hon uttrycker att läkaren tyckt å hennes vägnar utan att ha tillfrågat anmälaren. I samråd med anmälaren kan ärendet avslutas och genmäle bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00868** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Smärta vid provtagning En ung kvinna gick till en barnmorskemottagning för cellprovtagning. Provtagningen var mycket smärtsam och tog lång tid. Kvinnan hade kraftig smärta, obehag och blödning resten av dagen. Vid tidigare provtagning har hon inte upplevt liknande känsla. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00875** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Skadad i armen efter influensavaccinering En äldre kvinna fick en vaccination mot influensa på vårdcentral. Fortfarande efter två månader är värken lika intensiv och svår. Kvinnan kan knappt sova eller göra några rörelser med armen, vilket orsakar svårigheter i vardagen och sänker livskvaliteten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00884** Kommunikation Information	Bristfällig information En anmälare har synpunkter på bristande och försenad information vid en vårdcentral till en närstående i en viktig fråga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00894** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande	Operation avbokades med kort varsel med anledning av felaktig journaldokumentation En kvinna har planerats för en operation i nacken, en svår och omfattande operation. Vid besök hos husläkaren berättade hon att hon var orolig och bekymrad inför operationen, att hon behövde starka smärtlindrande läkemedel och att hon konsumerat en del alkohol då hon var bekymrad. Hon tror att det är denna skrivning i journalen som sedan gjorde att den planerade nackoperationen ställdes in med kort varsel. Hon menar att dokumentationen inte är korrekt och ger en felaktig bild av hennes hälsotillstånd. Åtgärd: Anmälaren har meddelat förvaltningen att hon och vården kommit överens om att se över journalanteckningar. Hon har också fått svar på sina synpunkter. Hon informerar att hon vid behov återkommer till förvaltningen. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00926** Administrativ hantering Brister i hantering	Brister kring provhantering En kvinna tog blodprover vid sin vårdcentral. Genom 1177 e-tjänster kunde hon därefter se provsvar samt texten att rör saknades gällande några av de prover som tagits. Kvinnan fick brevsvar hem med provresultaten men ingen information om att rör saknades. När kvinnan ringde vårdcentralen och berättade om det hon upptäckt fick hon veta att något gått fel och hon fick komma och ta proverna som saknades. Kvinnan menar att detta inte hade uppmärksammats om inte hon själv reagerat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00957** Vård och behandling Behandling	Bristande vård och behandling En kvinna hade synpunkter på att hennes läkare inte vidtog rätt åtgärder gällande hennes vård. Kvinnan sökte för vad som senare visade sig vara avslitna muskler efter en trafikolycka. Läkaren på vårdcentralen menade att kvinnan hade sköra blodkärl relaterat till sin ålder, och att det därför inte fanns någon mening med att gå vidare med undersökning med magnetröntgen. Kvinnan fick senare komma till annan läkare vid samma vårdcentral. Remiss skrevs då till röntgenundersökning samt remiss till ortoped. Ortopeden ställde diagnos som är för sent att åtgärda då det har gått för lång tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00965** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Kvinna med diabetes får inget intyg av husläkaren, behövs till Transportstyrelsen En kvinna som har diabetes behöver intyg till Transportstyrelsen för att få behålla körkortet. Hennes husläkare har inte skrivit ut något intyg trots påminnelser vid ett flertal tillfällen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00974** Kommunikation Delaktig	Nekad boka tid via webben En anmälare önskade boka tid på vårdcentral och skrev därför ett meddelande via 1177 e-tjänster. Vårdcentralen hörde av sig via e-tjänster och meddelade att personen var tvungen att boka tid per telefon. Personen som inte har möjlighet att ringa undrade varför hen inte kunde boka via webben. Vårdcentralen krävde då en förklaring till varför hen inte kunde tala i telefon, innan de eventuellt kunde hjälpa till med en tid. Kontaktorsak angav, vilket inte var tillräckligt för vårdcentralen. Anmälaren anser att bemötandet är felaktigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. "Vårdgivaren ska medverka till att patienten ges möjlighet att vara delaktig och kunna välja kontaktsätt till vården". Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00975** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Ingen ordentlig utredning eller behandling för arm- och handskada efter fall En man föll olyckligt och skadade sig för tre år sedan. Han opererades på flera ställen men inte på skadade ställen i armen eller handen. Mannen har hela tiden haft kvarstående besvär med smärta och domningar. När han sökte hjälp på nytt fick han en diagnos som förklarade hans besvär. Mannen tycker att man borde ha tagit hans problem på allvar långt tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00983** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Brister i bedömning vid närakut En man fick domningar i kroppen som tilltog. Efter telefonsamtal med 1177 tillkallades ambulans. Efter bedömning blev mannen hänvisad till närakutmottagningen. Efter väntetid gjordes en läkarbedömning och prover togs som var utan anmärkning. Hänvisning gjordes till vårdcentralen. Efter besök på vårdcentralen där undersökning och bedömning gjordes sökte mannen vård i annat land. Där fick han sjukhusvård och fick behandling. Misstanke fanns om neurologisk sjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00989** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Brister i läkarbedömning på vårdcentral En man med symtom med domningar i kroppen som tilltog sökte närakutmottagning där undersökning gjordes och prover togs som inte var avvikande. Mannen hänvisades till vårdcentralen där fortsatta undersökningar gjordes. Läkaren bedömde att mannen mådde bra och ansåg inte att magnetröntgen behövdes som mannen önskade. Mannen sökte vård i utlandet där han fick sjukhusvård och behandling. Misstanke fanns om neurologisk sjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01024** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande hantering av information om åtgärd från akutsjukhus till vårdcentral En kvinna hade fått hög puls och sökte sig till en akutmottagning. Hon blev inlagd på akutsjukhus och när hon skrevs ut skickades information till hennes vårdcentral att vidare utredning av hjärtspecialist behövdes. Informationen från akutsjukhuset missades av läkaren på vårdcentralen vilket ledde till att kvinnans viktiga operation som det senare bedömdes att hon behövde göra blev försenad. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01058** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Äldre uppmanades att sköta stomier själv En äldre man skadades vid en operation på ett akutsjukhus och fick därefter flera stomier. Skötseln av stomierna sker genom besök på vårdcentral, men mannen har nu uppmanats att sköta stomihanteringen själv. Hans närstående ifrågasätter detta då mannen ser dåligt, är äldre och inte har så bra motorik. De har dock inte blivit lyssnade till och mannen känner sig pressad och orolig på grund av detta. När de närstående försökt få kontakt med verksamhetschefen rörande sina synpunkter har de inte fått någon återkoppling. De närstående undrar om vårdcentralens önskemål är en ny riktlinje som den har att förhålla sig till. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01149** Resultat Resultat	Skadad av injektion Anmälaren blev skadad av injektionen på vårdcentralen, den gavs på fel sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01198** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Avbokade tid på mina vårdkontakter men fick ändå faktura En man gick in på mina vårdkontakter med e-legitimation och avbokade en bokad tid på en vårdcentral. Han bokade därefter en tid på en annan vårdcentral. Enligt anmälaren gick det inte att boka den nya tiden innan den andra tiden avbokades. Enligt anmälaren avbokades tiden flera dagar innan besökstiden var. Mannen har fått en faktura för uteblivet besök. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01199** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande på vårdcentral Anmälare som har problem med sin fysiska och psykiska hälsa, bland annat högt blodtryck och diabetes sedan fyra år tillbaka. Har nu fått en ny läkare och anmälaren uppger att det fungerar inte alls. Otrevligt bemötande, uppger att läkaren skriker åt henne och kallar henne fula namn. Uppger även att läkaren vägrar skicka in kompletterande intyg till Försäkringskassan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01211** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning och behandling En man har i flera år haft ont i skelettet och andra besvär i form av svimningar, torra slemhinnor och hjärtproblem. Han har sökt vård på många olika ställen men har inte fått någon konkret utredning, behandling eller diagnos. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01325** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande utredning, remittering och dokumentation på vårdcentralen En man tycker att den vård och behandling han erbjuds på vårdcentralen inte är tillräcklig. Han har bett om remittering för utredning av smärta, men det har läkaren nekat. Han får inte utskrivet det kosttillskott han anser att han behöver och att det i journalanteckningarna dels står för lite information och dels adderad information. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01327** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Bristande information och tillgänglighet på vårdcentral Anmälaren var orolig för att hennes ymniga avsöndring av svett kunde bero på cancer i binjurarna. Enligt anmälaren gav läkaren fel information om provtagningen. Det visade sig att vårdcentralen inte kunde genomföra provet då det måste ligga på kylning. Anmälaren fick en lapp, en remiss, i handen som hon skulle lämna vid akutsjukhuset som hon hänvisades till. Men där vid akutsjukhuset blev hon inte mottagen, hon saknade elektronisk remiss. Slutligen skickade vårdcentralen en remiss per post och anmälaren kunde genomföra provtagningen. Detta var för en månad sedan men ännu har ingen återkoppling om svaret från vårdcentralens sida skett. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01339** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkare har läst journal utan samtycke Läkare vid primärvården har läst anmälarens journal utan anmälarens samtycke. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01355** Tillgänglighet Väntetider i vården	Får ej kontakt med psykosocialt team inom vårdgarantin En kvinna har remitterats till en psykiatrisk mottagning och har väntat avsevärt längre än bestämmelserna inom vårdgarantin och nu ifrågasätter hon detta. Dessutom fick hon kallelsen dagen innan besökstiden men noterade att den skrivits en vecka tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01373** Vård och behandling Läkemedel	Husläkaren vill inte skriva ut önskat läkemedel En kvinna är besviken över att husläkaren inte längre skriver ut de starka läkemedel som hon haft under många år. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01403** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i undersökning och tillgänglighet Anmälaren hade plågats av smärtor i kroppen en längre tid. Han hade kontakt med primärvården som genomförde undersökningar men ingen diagnos kunde fastställas. Senare kunde akutsjukhus ställa allvarlig diagnos rörande njurarna. Undersökningar vidtogs från sjukhusets sida. Han träffade även sin läkare vid vårdcentralen som erbjöd honom sin hjälp. Men när han försökte komma i kontakt med denne läkare vägrade personal vid vårdcentralen att låta honom komma i kontakt med läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01417** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bedömning och undersökning av hjärtsjuk En kvinna undrar om en vårdcentral hade kunnat förhindra att hennes sambo fick hjärtstopp och dog. Mannen hade hjärtproblem och gick både hos specialist och på vårdcentralen. Han hade besökt vårdcentralen ett par gånger kort innan han dog. Två dagar innan hjärtstoppet hade han ringt vårdcentralen och talat med en sjuksköterska och bett om receptförnyelse på en hjärtmedicin. Kvinnan undrar om inte sjuksköterskan, när hon hörde hur dåligt han mådde, skulle ha bokat in honom på ett läkarbesök för undersökning med exempelvis EKG eller hänvisat till annan vårdinrättning. Hon menar också att vårdcentralen borde ha reagerat på akuta och täta önskemål om receptförnyelse på hjärtmedicinen. Kvinnan önskar även journalkopior rörande sambon. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01536** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Undrar över utredningar och bedömningar vid vårdcentral En nu avliden man uppsökte vårdcentral och akutsjukhus på grund av ryggsmärtor. Mannen hade även hjärtbesvär. Hans närstående undrar över händelseförloppet i vården, mannen blev allt sämre och den närstående funderar över vilka undersökningar och bedömningar som gjordes och vilka läkemedel som skrevs ut i kontakterna vid bland annat vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01537** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Frågor om händelseförlopp vid kontakt med vårdcentral En nu avliden man uppsökte både vårdcentral och sjukhus på grund av ryggsmärtor. Mannen led även av hjärtbesvär och hans närstående undrar över händelseförloppet vid bland annat vårdcentralen när han sökte vård. Mannen blev allt sämre och den närstående funderar över vilka undersökningar och bedömningar som gjordes samt vilka mediciner som skrevs ut. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01547** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Ifrågasätter bemötande och bedömning av läkare på vårdcentral En kvinna med diabetessjukdom har önskat få en blankett gällande körkortsintyg till transportstyrelsen ifylld av en läkare på en vårdcentral. Enligt anmälaren ville läkaren inte fylla i blanketten och ifrågasatte varför kvinnan hade körkort över huvud taget. Kvinnan upplevde detta som kränkande och ifrågasätter både bemötandet och det faktum att läkaren inte fyllde i blanketten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01549** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter tillgänglighet på vårdcentral En kvinna har försökt få en tid på en vårdcentral för att få en blankett till transportstyrelsen ifylld gällande körkortstillstånd. Enligt kvinnan nekades hon att träffa en läkare av en sekreterare i receptionen, ifrågasätter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01861** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Ifrågasätter behandling och bemötande av läkare på särskilt boende En man har under en tid vårdats på ett särskilt boende. Mannen avled efter en tids vård på boendet och mannens närstående ifrågasätter den vården som ledde upp till detta. Närstående är av uppfattningen att mannen felmedicinerades vid flertal tillfällen samt att vissa åkommor inte togs på tillräckligt stort allvar. Vidare ifrågasätter närstående bemötandet från läkare som vid tillfälle upplevts som hotfullt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V2001-00661** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Behov av hjälpmedel En man har två boenden. Han har tidigare bott i villa tillsammans med sin familj. På grund av att han är rullstolsburen har han fått en anpassad lägenhet. Ibland vill han åka hem till familjen för att hälsa på. Då hans vardag ska fungera då han befinner sig på båda boendena kräver båda hemmen hjälpmedel. Till exempel vid toalett- och duschbesök. Enligt regelverk har han endast rätt att få hjälpmedel till en adress. Åtgärd: Informerar mannen om att gällande regelverk möjliggör dubbelförskrivning endast i undantagsfall, främst när det gäller barn och vid en övergångsperiod. Av denna anledning har arbetsterapeuten gjort en korrekt bedömning. Hänvisar mannen att själv inhandla de hjälpmedel han har behov av, kanske med ekonomiskt stöd av kommunen. Anmälaren menar att detta drabbar honom hårt. Ärendet avslutas.

Telefon -> E-post **Primärvård** **V2001-00740** Ekonomi Patientavgifter	Uteblivet besök En patient vill veta när han har fullgjord sina åtaganden att gå på bokat besök, när han egentligen är för sjuk för att gå på besöket, men inte har möjlighet att avboka besöket mer än 24 timmar innan, i syfte att undvika faktura för uteblivet besök. Det är inget alternativ för patienten att betala avgiften. Detta kommer bli än mer kännbart för anmälaren om förslaget om att höja avgiften för uteblivet besök träder i kraft. Anmälaren undrar om det räcker att han går till kassan och registrerar sitt besök innan avtalad tid. Eller måste han sitta ner och vänta in besökstiden och den person han har ett avtalat möte med, och sedan avvika. Eller måste det till och med påbörjas ett möte? Åtgärd: Enligt regelverket handlar uteblivet besök om när patienten uteblir från ett avtalat besök i vården. Att en patient kommer till mottagningen och anmäler sitt besök, tolkar förvaltningen som otillräckligt, då hen fortfarande uteblir från den avtalade tiden. Först när patienten väntat in den avtalade tiden och träffat yrkeskategorin som besöket gäller, har patienten fullgjort sitt besök. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V2002-00811** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkarbesök inför provtagning En man som tagit prover under många år, och tidigare kunnat gå direkt till provtagningen, nu måste komma på läkarbesök vid varje tillfälle. Han lämnar prov varje månad. Mannen anser att läkarens resurser borde läggas på andra patienter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om nya direktiv som krävs för att leva upp till regelverket vilket inkluderar ett besök till läkare inför varje provtagningstillfälle. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V2002-01007** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid till vårdcentral Anmälaren uppger att det är lång väntetid till vårdcentralen. Hon är hjärtopererad och behöver tid för recept och kontroll. Hon uppger att hon hittat tider via 1177 Vårdguiden men vårdcentralen uppger att dessa tider inte finns. Åtgärd: Anmälaren har talat med verksamhetschefen och fått en tid. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte skickat in en anmälningsblankett avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon **Primärvård** **V2001-00002** Vård och behandling Läkemedel	Vaccin slut på BVC En pappa har synpunkter på att han inte får vaccin till sin dotter. Barnet är ett år gammalt. De hade en tid på barnavårdscentralen (BVC) som dock fick avbokats, då BVC inte erhållit vaccinet som skulle ges. Inte heller det andra inbokade besöket blev av då vaccinet inte kommit vårdgivaren tillhanda. Mannen anser att upphandlingen är bristfällig då man skrivit avtal med en leverantör som inte gör sitt jobb. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00007** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Barn nekad vård på grund av att vårdcentralens datasystem inte fungerade Anmälaren sökte sin vårdcentral med sitt barn som hade haft feber en vecka. Enligt sjuksköterskan som tog emot kunde inte barnet få vård då datasystemet inte fungerade på vårdcentralen. Sjuksköterskan var inte trevlig i sitt bemötande och den information hon gav. Däremot fick andra barn vård trots datastoppet. Anmälaren upplevde att barnet och anmälaren blev diskriminerade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2001-00020** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Administrativ hantering Brister i hantering	Ingen läkare tillgänglig för sjukskrivning En gravid kvinna önskade förlängd sjukskrivning från sin vårdcentral då sjukskrivningen gick ut. Hon vände sig till vårdcentralen som informerade om att hon skulle återkomma en annan dag när det fanns läkare på plats som kunde utföra detta. När kvinnan återkom den dagen fick hon återigen beskedet att ingen läkare kunde göra detta, vårdcentralen tog endast emot akuta patienter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00029** Administrativ hantering Brister i hantering	Lång väntan på provsvar En kvinna som genomgått en provtagning efter att ha remitterats från sin vårdcentral fick vänta på provsvar från vårdcentralen. Kvinnan har tagit kontakt med de verksamheter som varit inblandade i provtagningen och dessa har meddelat att svaret finns tillgängligt för husläkaren. Kvinnan har upprepade gånger kontaktat vårdcentralen och förklarat situationen samt att läkaren ska ringa verksamheterna om denna inte kan ta del av svaret genom journalsystemet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00030** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Komplikationer efter vaccin En äldre kvinna fick komplikationer i form av smärtor i arm och axel efter att hon fått vaccin på vårdcentralen. Anhöriga undrar hur man ansöker om ersättning för skada i vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2001-00033** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ingen tid på vårdcentralen En man med flera sjukdomar får ingen besökstid när han kontaktar sin vårdcentral. Han får hela tiden höra att det inte finns någon tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00038** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga rörande orosanmälan och sekretess En man hade frågor rörande orosanmälan och sekretess. Enligt mannen har en vårdcentral berättat för en person som orosanmälan rör vem som gjort anmälan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00048** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöje med hemsjukvård En kvinna får hjälp från hemsjukvården för omläggning av ett sår. Anhörig är mycket besviken över den omvårdnad och kommunikation som vårdcentralens personal tillhandahåller. Det är dels språkförbristningar så personalen inte förstår kvinnan eller hennes anhörige eller så blir det andra språkmässiga missförstånd, dels är det den bristfälliga omvårdnaden som visar sig i att kvinnan inte kan sova efter omläggningarna eftersom det gör så ont och att det hela tiden saknas material till omläggningarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2001-00050** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Runtskickad med brusten blindtarm på julafton En ung pojke insjuknade på julafton med kraftig buksmärta och tog sig till närakutmottagning där man snabbt konstaterade att han hade blindtarmsinflammation och hänvisade vidare till akutmottagning. Därifrån hänvisades han vidare till barnakutmottagning, men då de där inte kunde genomföra bukoperationer slutade hans resa på annat akutsjukhus där han genomgick en operation för brusten blindtarm. Barnet med föräldrar var på besök hos sin mormor som ifrågasätter kunskapen om uppdragen i akutvård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00052** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Kommunikationen mellan vårdinrättningar fungerade inte En kvinna väntade länge på ett besked rörande sin vård. När hon nystade kring det fick hon veta att en vårdenhet skickat dokument med besked till hennes vårdcentral rörande detta. Enligt vårdcentralen har den dock inte fått detta dokument. Anmälaren undrar vart dokumentet har tagit vägen och tycker att situationen är frustrerande och att hon får ägna mycket tid åt sådant som borde fungera. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00059** Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Patientavgifter	Husläkare skriver inte ut läkemedel för torra ögon En kvinna ifrågasätter husläkarens beslut att inte skriva recept på läkemedel som också kan köpas utan recept. Kvinnan har torra ögon och får nu inte längre recept vilket innebär att hon kommer att betala mer än 2000 kr per år för det läkemedel hon tidigare fått utskrivet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00088** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Försenad diagnos En anmälare har synpunkter på att läkare vid vårdcentralen inte remitterade hen till adekvata undersökningar för sina smärtor. Personen hänvisades istället till psykiatrin. Två år senare uppdagades vad personen led av och hen fick genomgå operation. Anmälaren ställer sig frågande till varför de inte kunde ställa diagnosen tidigare då hen varit på många läkarbesök för besvären. Personen tror att det kan bero på att hen fick träffa många hyrläkare som inte var insatta i hens situation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2001-00101** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekas boka tid för läkarintyg till transportstyrelsen En man ville boka tid på sin vårdcentral för utfärdande av intyg till transportstyrelsen. Sjuksköterskan där sa att det absolut inte finns några tider att boka eftersom dessa behövs för sjuka patienter. Mannen är rädd att missa den utbildning han förväntas börja om en månad om han inte hinner få intyget i tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till vårdcentralens verksamhetschef.

Telefon **Primärvård** **V2001-00120** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Intyg	Brister i läkemedelsadministrering och dokumentation En kvinna har hemsjukvård, bland annat hjälp med läkemedelsadministrering. Läkaren har förskrivit två tabletter för administrering samma tid trots att dessa läkemedel inte borde intas samtidigt då de interagerar med varandra genom utebliven effekt. Kvinnans anhöriga har begärt ett intyg om genomgångna undersökningar och medicinering där det felaktigt står att flera undersökningar genomförts trots att det inte stämmer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00126** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Söker information Anmälaren ställde frågor om vårdgarantin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande vårdgaranti och om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00129** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Pojke nekad läkartid En pappa tog kontakt med sin vårdcentral för att han son hade fått springmask. Han hade varit i kontakt med flera apotek och de har sagt att det råder brist på receptfria läkemedel för springmask. Apotekspersonalen sade att pappan behövde kontakta sin vårdcentral för att få ett recept. Pappan tog kontakt med sin vårdcentral upprepade gånger och fick ett bokat besök som sedan avbokades på grund av att läkaren var sjuk. Pappan ringde då upp igen dagen efter för att boka ett läkarbesök för sin son. Han fick då tala med en sjuksköterska som sade att pappan fick anstränga sig lite mer för att hitta det receptfria läkemedlet. Till exempel googla på nätet. Pappan tyckte att det var en patientsäkerhetsrisk att själv försöka hitta rätt läkemedel. Pappan upplevde att sjuksköterskan han talade med var otrevlig och inte ville lyssna på honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00151** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig utredning En kvinna med ärftlighet för benskörhet samt begränsad kosthållning, var orolig för om hon var benskör och kontaktade därmed husläkare. Denna gav lugnande besked då blodprover inte visade på något avvikande. Kvinnan bad om bentäthetsmätning vilket hon nekades då de initiala blodproverna var normala. Kvinnan hade på eget initiativ istället påbörjat en dialog med dietist, när hon bröt armen. På akutsjukhuset råddes hon till bentäthetsmätning och hon fick därefter diagnos benskörhet (Osteoporos). Kvinnan anser att riktlinjerna är felaktiga då hon måste bryta ben för att få en diagnos utredd och konstaterad. Vad kostar inte det patienten och samhället framför att göra en mätning förebyggande? Kvinnan har nu påbörjat medicinering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00156** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Långsam utredning enligt anmälaren En kvinna som har mått psykiskt dåligt i flera år har fått andra symtom och därför sökt sin vårdcentral. Hon anser att läkarens utredning tar lång tid och att hon inte blir vidareremitterad. Läkaren har tagit flera olika prover och enligt anmälaren visade det inget avvikande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2001-00159** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Klagomål på vårdcentral En man med svåra besvär får ingen klarhet i vad han lider av vid en vårdcentral samt att han då inte får den vård och behandling han behöver. Det ska också vara svårt att komma i kontakt med behandlande läkare som anmälaren inte heller upplever som tillmötesgående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00160** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande bedömning och delaktighet på vårdcentral En kvinna var på läkarbesök på vårdcentralen på grund av att hon hade psykiska besvär. Hon klarade inte av att arbeta eller ens lämna sitt hem. Läkaren sade att hon inte kunde sjukskriva henne och att det bara var att gå och arbeta. Det gör inget om kvinnan svimmar för då kommer andra människor i samhället hjälpa henne. Kvinnan kände sig inte hörd när hon försökte förklara hur dåligt hon mådde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00161** Ekonomi Patientavgifter	Fick betala både på vårdcentralen och närakutmottagningen En man sökte vård på vårdcentralen och betalade patientavgift som vanligt. Han remitterades till närakutmottagningen och därifrån kom det en faktura i efterskott för patientavgiften. I efterföljande röntgen betalade han även en patientavgift. Han undrar om detta stämmer då han hade fått betala tre gånger 200 kronor under samma dag. Patientavgiftsenheten hänvisade till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om patientavgifter.
Telefon **Primärvård** **V2001-00162** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig utredning En kvinna hade ont i buken och buken var hårdare än vanligt. Hon hade sökt husläkarmottagningen men ingen utredning gjordes. Hon fortsatte att ha ont och oron växte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras att kontakta vårdcentralen på nytt eller rådfråga sjukvårdsupplysningen.
Telefon **Primärvård** **V2001-00165** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Bristande journalhantering och bemötande på vårdcentral En mamma var med sin dotter på en vårdcentral på grund av infektion i ett öra. Mamman läste dotterns journal några dagar senare och såg att läkaren skrivit en felaktig journalanteckning om vad som hänt. Kvinnan tog då kontakt med vårdcentralen och framförde detta. Läkaren hade då vägrat att ändra journalanteckningen eller föra in en notering. Kvinnan blev hotad och mycket illa bemött i samtalet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00167** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad vård på vårdcentral under graviditet En kvinna har sökt vård på en vårdcentral på grund av ryggont under sin graviditet. På vårdcentralen förklarade man för kvinnan att hon behöver söka vård på en barnmorskemottagning eftersom att hon är gravid. Kvinnan vill gärna träffa sin läkare på vårdcentralen och ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2001-00169** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekad utredning och bristande bemötande En kvinna med buksmärtor och trötthet uppsökte en vårdcentral. Hon träffade en läkare som informerade om att hon behövde utredas och skulle återkomma till vårdcentralen för detta. När kvinnan gjorde det var hon i mycket dåligt skick, kunde knappt sitta och höll på att svimma. Läkaren hon då fick träffa ifrågasatte dock att kvinnan var där och nekade att utredning kunde påbörjas. Läkaren hade bland annat suckat och sagt att hon inte hade tid att läsa kvinnans journal när hon önskade att läkaren skulle göra det. På patienten och närståendes begäran skrevs slutligen remiss till akutmottagning på akutsjukhus. På sjukhuset utreddes kvinnan och det konstaterades till viss del vad hon led av, men ytterligare utredningar krävs och hon remitterades till vårdcentralen för detta. När kvinnan åter besökte vårdcentralen menade läkaren att hon inte kunde remitteras för önskad undersökning och enligt anmälaren skrevs felaktigheter i journalen. Kvinnan tvingades på nytt uppsöka akutmottagningen vid akutsjukhuset och hon är besviken och missnöjd med vårdcentralens agerande och hantering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2001-00171** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristfällig utredning och otrevligt bemötande En man sökte vård på vårdcentralen och han fick en ny läkare. Tidigare hade han behandlats respektfullt och vården fungerade. När han fick träffa den nya läkaren hade han upplevt bemötandet otrevligt, ifrågasättande av hans smärtbehandling och han hade kallats för knarkare. Han beskriver också bristfällig utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00173** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Får ej medicin utskriven En kvinna har vid upprepade tillfällen kontaktat en specialistmottagning för att få recept för en medicin. Efter att ha följt mottagningens rekommendationer så uppger kvinnan att de inte vill skriva ut medicin eftersom att hon redan har fått för mycket. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00184** Vård och behandling Läkemedel	Fick betala mer för liten förpackning läkemedel En man hade haft samma sömnmedicinering under flera år. Han hade hört av sig till vårdcentralen för att få ett nytt recept eftersom det inte fanns så många tabletter kvar. Ett recept ordnades men med en liten förpackning som kostade honom betydligt mer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00185** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på ny besökstid efter att ha gjort en avbokning En man hade ett läkarbesök inbokat och var tvungen att avboka det men önskade ett boka in en ny tid. Den nya besökstiden var inbokad en månad senare. Mannen undrar om det är någon strafftid som läggs på den nya tiden eftersom den är så lång tid senare. Åtgärd: Erhållit information om att det troligtvis inte finns några lediga tider tidigare hos hans husläkare för så lång besökstid som han önskat. Informeras om möjligheten att tala om för vårdcentralen att han med kort varsel kan ta en återbudstid som avbokats av annan patient.

Telefon **Primärvård** **V2001-00226** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Problem vid omlistning En man hade ett sårvårdsärende på en husläkarmottagning. Den äldre mannens sår skulle läggas om varannan dag. Frun hade hört att en annan vårdcentral som paret hade önskat under längre tid hade fått nya listningsplatser och hon gick dit för omlistning av båda men hon visste inte att sårvårdsåtgärderna inte kunde fortsätta på den tidigare vårdcentralen efter omlistning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00258** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Missnöjd över bedömning på vårdcentral En man har sökt vård på en vårdcentral och förklarat för läkare att han behöver sjukskrivas för influensaliknande symptom. Läkaren ansåg att mannen kunde fortsätta jobba, mannen ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00274** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Remitterades från psykiatrisk enhet till vårdcentral som inte återkopplat En man blev av en psykiatrisk enhet remitterad till sin vårdcentral för vidare uppföljning och remittering till neuropsykiatrisk utredning. Mannen har inte hört något från vårdcentralen på fem månader. När han för ett par veckor sedan kontaktade vårdcentralen sa personalen att man sökt honom via telefon några veckor efter att remissen kommit fram men att han inte varit nåbar. Mannen hade arbetat och inte kunnat svara vid det tillfället. Man hade inte heller lämnat något meddelande i röstbrevlåda eller skickat brev till honom för återkoppling. Vid det senaste telefonsamtalet sa personalen att hon eller någon annan i personalen skulle återkomma, men fortfarande har ingen hört av sig från vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00275** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Missnöjd med bemötande samt behandling på vårdcentral En kvinna har under en längre tid upplevt ett undermåligt bemötande från personal på en vårdcentral. Upplever att sjuksköterskor inte lyssnar på hennes farhågor eller tar hennes individuella situation på allvar. Bland annat upplevde kvinnan sig tvungen att genomgå en behandling som hon påpekade var rent av farlig för henne med tanke på tidigare operationer som hon genomgått. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00279** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Remiss skickades inte och utebliven återkoppling En kvinna uppsökte sin vårdcentral och vid läkarbesöket bestämdes att en remiss skulle skickas till specialistvård för vidare utredning av kvinnans besvär. Eftersom kvinnan inte fick någon kallelse kontaktade hon specialisten och det visade sig att ingen remiss inkommit. När kvinnan hörde av sig till vårdcentralen uppmärksammades att remissen inte skickats, hon blev lovad att detta skulle ske och att hon skulle bli kontaktad av läkaren. Detta skedde dock inte. Kvinnan har kontaktat vårdcentralen tre gånger rörande detta och även blivit lovad att den medicinskt ansvarige läkaren ska höra av sig till henne, vilket inte skett. Kvinnan menar att vårdcentralen inte sköter sitt uppdrag och önskar att denna information kommer vårdens beställare till del. Hon har själv fått uppfattningen att läkarna är oerhört stressade av att för många patienter är listade vid vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2001-00286** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad besök Patienten nekades besök vid vårdcentral. Skrivelse ska beskriva mer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00304** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid till läkare på närakut En kvinna har synpunkter på att hon väntade på läkare vid en närakut i över fyra timmar. Då hon inte klarade av att vänta längre gick hon hem utan att ha träffat läkare. Ett urinprov togs även under besöket som hon inte fick besked om. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00305** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Moder blir inte beviljad hemsjukvård, tillgänglighet till läkare En anhörig till äldre kvinna har synpunkter på att denna inte blir beviljad hemsjukvård av läkare på vårdcentral. Kvinnan har tidigare haft uppföljning av läkare varannan månad men nu kommer kallelserna med längre mellanrum och anhörig undrar varför. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00307** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fråga om felaktiga journaluppgifter En man har läst i sin journal att där står felaktiga uppgifter, dels symtom och dels diagnos. Han vill veta hur han ska gå tillväga för att begära rättelse i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit sedvanlig information om tillvägagångssätt för att begära rättelse eller tillägg i journalen.
Telefon **Primärvård** **V2001-00330** Administrativ hantering Intyg	Blev nekad intyg Läkaren förmådde inte upprätta intyg. Anmälaren hade dock blivit utlovad ett första-dag-intyg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00344** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Undrar över avgift för besök på vårdcentral En kvinna undrar å sin makes räkning över patientavgiften för besök hos husläkare på vårdcentral. Mannen har tidigare betalat hundra kronor. Åtgärd: Anmälaren informeras om att patientavgiften är 200 kronor för besök hos läkare, men hundra kronor för besök hos exempelvis sjuksköterska eller distriktssköterska. Hon tackar för informationen.
Telefon **Primärvård** **V2001-00348** Ekonomi Patientavgifter	Vårdcentralen vägrar ta emot kontanter En anmälare nekades att betala kontant för läkarbesök på vårdcentralen. När han påpekade felaktigheten i detta skrattade receptionisten och sa att hon visste att de gjorde fel, men beslut var fattat av ledningen. Åtgärd: Undertecknad förmedlar informationen till verksamhetschefen och anmälaren är nöjd med det.

Telefon **Primärvård** **V2001-00353** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Får inte hjälp med utbrändhet och uppföljning En kvinna hade besvär med utmattningssymtom och behövde uppföljning, samtal med psykolog och hjälp med att kunna komma tillbaka till arbetslivet. Hon försökte hitta en husläkare som kunde hjälpa henne vidare med stöd och att kunna prata om sin svåra situation. Uppföljning uteblev och hon anser att blivit bemött skuldsättande och på ett respektlöst sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren säger att hon har svårt att sammanfatta texten och önskar hjälp med detta.
Telefon **Primärvård** **V2001-00357** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Missnöjd med bemötande samt vård vid närakut En kvinna har synpunkter på behandling och bemötande vid en närakut då hon undersöktes för misstänkt bältros. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00360** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Brister kring kallelser En kvinna önskade att hennes vårdcentral skulle skicka kallelser till besök per post men har nekats detta. Vårdcentralen skickar kallelserna per e-post och de har inte alltid kommit fram vilket inneburit att kvinnan missat tider och fått faktura för uteblivet besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00362** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad besök trots hänvisning och diskriminerande bemötande En kvinna med svår förkylning, huvudvärk och nackont vände sig till sin vårdcentral som hänvisade till akutmottagning vid sjukhus, på sjukhuset hänvisades hon till närakutmottagning. Denna mottagning hade dock ett stort antal patienter som väntade varför kvinnan åkte hem och på kvällen ringde husläkarjour. Husläkarjouren hänvisade henne till närakut och kvinnan tog sig till en sådan, trots att hon knappt orkade stå på benen. På närakuten fick hon ett tråkigt bemötande av en sjuksköterska som nekade henne besök och menade att hon skulle till husläkarjouren. Enligt kvinnan lyssnade inte sköterskan på henne utan behandlade henne som att hon var mindre vetande och på ett diskriminerande sätt. Kvinnan förklarade att hon inte orkade åka fram och tillbaka och har helt tappat förtroendet för vården efter upplevelserna denna dag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att när en patient har blivit hänvisad av annan vårdgivare i enlighet med hänvisningsstödet, ska den vårdform som patienten hänvisas till ta emot patienten och hantera patientens vårdbehov.
Telefon **Primärvård** **V2001-00364** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Missad hjärntumör trots upprepade vårdkontakter En kvinna hade besvär med minnet, huvudvärk och domningar. Hon sökte vård upprepade gånger och fick diagnosen migrän. Efter några år upptäcktes en aggressiv hjärntumör. Enligt en läkare som kvinnan träffat såg man på röntgenbilderna från några år tillbaka att något var fel. Kvinnan önskar utredning för att ta reda på om detta hade kunnat undvikas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2001-00370** Kommunikation Bemötande	Sjuksköterska bemötte astmasjukt barn och förälder på otrevligt sätt Ett litet barn med astmaanfall sökte med sin mor vård på närakutmottagningen. Anmälaren satt och väntade på barnets tur och när det var endast en i kö före dem bad anmälaren en sjuksköterska om hjälp då flickan fick svårare med andningen. Sjuksköterskan sade att kvinnan skulle vänta på sin tur och stängde luckan till receptionen. Sjuksköterskan lyssnade inte på anmälaren. Anmälaren vinkade på en annan sjuksköterska som tog barnet in till akutrummet där barnet behandlades. De fick åka ambulans till barnsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00384** Vård och behandling Behandling	Kvarstående smärta efter vaccination En kvinna fick influensavaccination i axeln för över en månad sedan. Hon fick väldigt ont omgående och har fortfarande så ont att hon inte kan klä på sig och sova på nätterna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2001-00388** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter behandling av barn utan bedövning och svårt att få kontakt Ett barn som ramlat och behövde sys nekades bedövning när detta skulle ske av läkare vid husläkarjour. Barnets mamma som kontaktar förvaltningen ifrågasätter detta. Hon har efteråt haft svårt att få kontakt med husläkarjouren och menar att det inte finns några kontaktuppgifter till mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00390** Administrativ hantering Brister i hantering	Fick inte lista sig på vårdcentral En ung man ville lista sig som ny patient hos husläkare, men han fick information om att det är central fördelning från regionens sida som gäller, han kunde själv inte välja var han ville vara listad. Hans mormor ifrågasätter den informationen hon fick när hon kontaktade vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar korrekt information om listning, hänvisar till vårdcentralen för blankett.
Telefon **Primärvård** **V2001-00406** Kommunikation Bemötande	Läkare attackerade kvinna på vårdcentral En kvinna var på läkarbesök på vårdcentralen och hamnade i en situation där läkaren attackerade henne. Läkaren var på väg att slå henne och hon var tvungen att springa ut ur rummet och ropa på hjälp. Kvinnan blev väldigt ledsen och upprörd. En sjuksköterska hade sagt "Åh, nej inte igen". Ingen fångade upp kvinnan för samtal om händelsen. Kvinnan har gjort en polisanmälan och kommer gå vidare och anmäla det inträffade till IVO. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2001-00431** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Prostatacancer uppmärksammades sent i förloppet En man har varit patient hos husläkare under många år och regelbundet tagit prover. Vid ett flertal tillfällen har han haft urinvägsinfektioner. Husläkaren har inte gjort någon utredning av eventuell prostatacancer så när tester äntligen gjordes hade han aggressiv cancer som nu ska strålbehandlas. Hans hustru menar att återkommande urinvägsinfektioner borde uppmärksammat läkaren på att möjligtvis också prostatan borde undersökas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2001-00440** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Oriktiga uppgifter i journalen En kvinna har upptäckt att en läkare vid en närakut har skrivit saker i hennes journal som inte stämmer. Läkaren ska ha dokumenterat uppgifter som han inte hade underlag för, då detta aldrig undersöktes under besöket. Läkare ska även skrivit tvärtemot mot vad han sagt till kvinnan gällande vissa symtom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har även fått information om att den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring.
Telefon **Primärvård** **V2001-00447** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Misstanke om att obehörig person har gått in i journalen En kvinna beskriver att hon bytte vårdcentral och strax efter hade kvinnans exman hört av sig gällande dotterns listningstillhörighet. Exmannens nya sambo studerade till sjuksköterska och kvinnan kände oro för att den nya sambon skulle ha läst hennes journal. Exmannen borde inte ha haft kännedom om listningsändringen enligt kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00449** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Medicinering på vårdcentral En man avser att byta vårdcentral och har ställt sig på kö till en annan mottagning som just nu har listningsstopp. Under tiden tillhör han sin gamla vårdcentral. Han upplever dock ett motstånd till fortsatt förskrivning av läkemedel tills han kommer till den nya husläkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har ringt vårdcentralen på anmälarens önskan och framfört anmälarens synpunkter.
Telefon **Primärvård** **V2001-00452** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Missnöjd med tillgänglighet samt medicinering på vårdcentral En kvinna har under en längre tid behandlats för en allvarlig sjukdom på en vårdcentral. Kvinnan upplevde en påtaglig försämring i sitt allmäntillstånd och sökte akuttider på vårdcentralen som inte kunde ta emot henne på över 2 månader. Kvinnan sökte akut vård och fick medicin som gjorde att hon mådde mycket bättre. Ifrågasätter den medicineringen hon har fått från vårdcentralen samt det faktum att hon inte fick en akut tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00457** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktighet i journal som inte rättas till En man upptäckte att en journalanteckning med diagnoser från ett besök på vårdcentralen inte var korrekt. Mannen har i journalen fått diagnoser som inte stämmer och som aldrig varit aktuella. När han påtalat detta för vårdcentralen har han informerats om att misstaget ska rättas till, vilket dock inte skett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och IVO, Inspektionen för vård och omsorg.

Telefon **Primärvård** **V2001-00460** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristfällig vård och bemötande En äldre kvinna hade hemsjukvård för medicinering, provtagningar och vård av trycksår i hemmet. Sjuksköterskan som kvinnan vårdades regelbundet av hade inte lyckats skapa förtroende hos henne. Dottern som själv är läkare hade uppmärksammat att hennes mamma inte tyckte om sjuksköterskans bemötande och att mamman var rädd för sjuksköterskan vilket ledde till att hon vägrade medicineringen. Kvinnan hade haft blödningar från tarmen och från underlivet och hennes blodvärde skulle följas upp. Svar på blodvärdet tog lång tid och när vårdcentralen följde upp resultatet var det så lågt att man behövde behandla patienten med blodtransfusioner för att få upp värdet. Dottern försökte framföra önskemål om att få byta hemsjukvårdssjuksköterska men det hade varit svårt Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg.
Telefon **Primärvård** **V2001-00461** Kommunikation Delaktig	Utesluten av oklar anledning från föräldrautbildningsgrupp En person har av oklar anledning uteslutits ur en grupp gällande föräldrautbildning. Den förklaring personen fått är att hen stör verksamheten. Personen har inte fått någon konkret förklaring till det inträffade och vänder sig till patientnämndens förvaltning för att få hjälp med att framföra sitt ärende till mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00480** Ekonomi Patientavgifter	Frågor om avbokningsregler för läkartid En man fick en avgift för uteblivet besök när hon var tvungen att avboka sin läkartid närmare än 24 timmar före läkarbesöket. Han anser att det är fel då han blev sjuk under natten och hade inte kunnat besöka läkarmottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om 24 timmars avbokningsregeln och att det är vårdgivaren som kan i vissa fall ta hänsyn till i vissa fall. Regeln gäller för alla patienter.
Telefon **Primärvård** **V2001-00488** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Klagomål på vårdcentral En anmälare har synpunkter på hur en läkare har bedömt hens arbetsförmåga. Personen anser också att remisshantering och dylikt har tagit lång tid samt att de har brustit i information. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00496** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Besök på vårdcentral finns noterat i journal, har inte ägt rum En kvinna har i sin journal via nätet läst att hon genomfört två besök på vårdcentraler hon aldrig varit på. Hon undrar hur det kommer sig att noteringar finns från husläkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef på de båda mottagningarna.
Telefon **Primärvård** **V2001-00499** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vill ha ut journal för sin son som är funktionsnedsatt En man vill att sonen ska få del av journaler hos husläkaren, sonen är funktionsnedsatt och bor på ett gruppboende. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om att sonen själv kan skriva under ansökan om journalkopia om han förstår sammanhanget. Journalen kommer sedan att sändas till folkbokföringsadressen.

Telefon **Primärvård** **V2001-00500** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig	Lång väntetid till läkarbesök på vårdcentral En kvinna med flera diagnoser har fått högt blodtryck. Hon kontaktade sin vårdcentral för att boka en tid men de hade inte tid förrän om fyra veckor. Kvinnan kan inte vänta fyra veckor då det är farligt för henne att gå med högt blodtryck. Hon upplevde att hon inte blev tagen på allvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2001-00504** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om journal och vilka rättigheter man har som patient En man undrar om han har rätt att få journalkopior. Åtgärd: Information om journalen och vilka rättigheter man har som patient.
Telefon **Primärvård** **V2001-00509** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Upplevde lång väntan på tid till sjuksköterska En äldre kvinna med brännskada på handen som efter några dagar förvärrats ringde till sin vårdcentral för att boka tid till sjuksköterska för att få visa upp skadan. Hon fick ingen tid förrän på eftermiddagen trots att hon ringde direkt på morgonen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om bedömningar och prioriteringar som görs av sjuksköterska vid tidsbokning.
Telefon **Primärvård** **V2001-00521** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Felbehandlad på vårdcentral Engelsktalande kvinna sökte vård på vårdcentral för urinvägsinfektion. Läkaren kunde inte engelska, tryckte hårdhänt på magen och konstaterade att hon hade utomkvedshavandeskap. Kvinnan sa att det var omöjligt, men blev tillsagd att åka till akuten. Väl där konstaterades att det hon led av var urinvägsinfektion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00526** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter bedömning och bemötande på vårdcentral En kvinna har vid upprepade tillfällen sökt vård på en vårdcentral till följd av vad hon själv misstänker är en hormonell sjukdom. Då hon har påpekat detta för läkare och begärt en remiss till en endokrinologisk specialistmottagning har läkare sagt att det inte är någon idé att skicka remiss. Kvinna ifrågasätter detta samt att hon inte får någon ordentlig förklaring till varför remiss inte kan skickas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00530** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter bedömning och bemötande på vårdcentral En kvinna har vid upprepade tillfällen sökt vård på en vårdcentral till följd av vad hon själv misstänker är en hormonell sjukdom. Då hon har påpekat detta för läkare och begärt en remiss till en endokrinologisk specialistmottagning har läkare sagt att det inte är någon idé att skicka remiss. Kvinna ifrågasätter detta samt att hon inte får någon ordentlig förklaring till varför remiss inte kan skickas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2001-00531** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter bedömning och bemötande på vårdcentral En kvinna har vid upprepade tillfällen sökt vård på en vårdcentral till följd av vad hon själv misstänker är en hormonell sjukdom. Då hon har påpekat detta för läkare och begärt en remiss till en endokrinologisk specialistmottagning har läkare sagt att det inte är någon idé att skicka remiss. Kvinna ifrågasätter detta samt att hon inte får någon ordentlig förklaring till varför remiss inte kan skickas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00554** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Felaktig läkemedelsförskrivning och språkförbristning på vårdcentralen En man sökte vård på vårdcentralen. Han träffade en läkare som hade språkförbristning i det svenska språket. Mannen har själv inte svenska som modersmål vilket gjorde det extra svårt att kommunicera. Läkaren gjorde också en felaktig förskrivning av läkemedel, han skrev ut injektioner istället för tabletter vilket apotekspersonalen uppmärksammade mannen på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00556** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Brister i utredning, information och återkoppling av provsvar En tonårig flicka har sökt vård tillsammans med förälder på vårdcentralen på grund av huvudvärk. Läkaren initierade utredning med prover och informerade om att flickan skulle göra uppehåll med idrottsaktiviteter innan provsvar kommit. Flickan kom nästa dag för att ta blodprov, den sköterska som försökte ta prover sa att de skulle gå till en annan vårdcentral eftersom hon inte kunde ta dessa prover. Föräldern ifrågasatte detta och gick och frågade en annan sjuksköterska som han träffat tidigare om inte hon kunde komma och ta prover på dottern. Detta gjorde hon och lämnade över provrören så att de skulle skickas till laboratoriet för analys. När familjen efterfrågade provsvaren sa personalen att det inte finns några provsvar eftersom det heller inte finns någon beställning av prover i systemet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00568** Administrativ hantering Intyg	Långsam hantering av sjukintyg som behöver kompletteras En kvinna hade synpunkter på långsam hantering av sjukintyg vid en vårdcentral. Enligt kvinnan önskar försäkringskassan komplettering från hennes läkare som skrivit ett utlåtande rörande sjukskrivning, men denna komplettering sker inte. Kvinnan liksom försäkringskassan har hört av sig till vårdcentralen, utan resultat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00574** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missad skada efter olycka En kvinna som varit med om en olycka uppsökte vårdcentral. Vid utredningen där missades en skada vilket lett till besvär och problem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2001-00575** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Vårdcentralen försenad med insulinspruta till äldre person En äldre kvinna som nyligen diagnostiserats med diabetes får insulinsprutor av sjuksköterska på vårdcentralen. Flera gånger har sjuksköterskan kommit sent och idag har de inte kommit alls. Kvinnan har varit hos läkare på morgonen vilket hon tydligt meddelade vården under gårdagens besök. Kvinnan behöver sitt insulin på morgonen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hjälper till att ta fram telefonnummer till vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** **V2001-00577** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Felaktig diagnostisering En man har varit hos flera husläkare och han är tveksam till läkarnas undersökning och ställande av diagnos, han menar att kompetensen brister. Han upplevde också språksvårigheter och undrar om läkarnas möjlighet att skriva korrekta journaler när språket brister. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00580** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Undersökning/bedömning	Mycket illa omhändertagen vid närakut En kvinna har synpunkter på hur hennes äldre make behandlades vid en närakut. Han lider av hjärt- och njurproblem och hade fått besvär av att benet och foten svullnat upp. När de kom dit ska en personal starkt ifrågasatt att 1177 Rådgivningen hade hänvisat dem dit. Det var långa väntetider för olika omvårdnadsinsatser som sedan var onödiga. Ett blodprov togs men de fick höra att det inte gick att läsa av och inget nytt prov togs sedan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00585** Administrativ hantering Brister i hantering	Remiss skickades till stängd mottagning En man uppsökte en vårdcentral på grund av en åkomma och informerades om att remiss skulle skickas till specialist för åtgärd. Remissen skickades dock till en nedlagd mottagning. Detta upptäckte mannen och hans närstående när de undrade över vad som hände i ärendet. Läkaren på vårdcentralen har lovat att ny remiss ska skickas vilket ej skett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00587** Kommunikation Information	Kallades till läkarbesök av oklar anledning En kvinna uppger att hennes väninna kallades till ett läkarbesök av okänd anledning. När kvinnan frågat sin väninna vad läkaren gjorde eller sa har denna ingen tydlig förklaring till det. Kvinnan tycker att det är märkligt att läkare på vårdcentralen kallar till oklara besök när det är så långa väntetider för andra patienter att få en besökstid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att väninnan vänder sig direkt till vårdcentralen och ställer frågan om varför hon kallades till ett läkarbesök.

Telefon **Primärvård** **V2001-00592** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Hänvisning till specialist, husläkaren har inte tid En man avvisades från vårdcentralen för provtagning vid prostatabesvär, han remitterades till urolog. Han fick lämna urinprover på vårdcentralen och fick provsvar från urologen via telefon. Urologen menade att proverna och undersökningen borde ha skötts av husläkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00593** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Nekad förskrivning En kvinna som fått utskrivet smärtstillande läkemedel i 35 års tid, fick vid senaste läkarbesöket på vårdcentralen besked om att han ej längre kan skriva ut medicin till henne. Kvinnan förstår inte varför. Hon fick ingen information om uttrappning eller andra alternativ till smärtlindring. Kvinnan undrar om en läkare få släppa ansvaret på detta sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschef på vårdcentralen för dialog.
Telefon **Primärvård** **V2001-00601** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Bristande behandling och information En kvinna med apo dos hade haft ett läkemedel under en längre tid. Plötsligt satte läkaren ut medicinen och kvinnan fick abstinens. Kvinnan fick ingen information om att medicinen hade satts ut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och Inspektionen för vård och omsorgs upplysningstjänst.
Telefon **Primärvård** **V2001-00602** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Otrevligt bemötande av husläkare En kvinna med tinnitus besökte husläkaren som gjorde en massa ovidkommande undersökningar och ställde frågor om helt andra problem än öron och balans. Det hela ledde till diagnoser och information som anmälaren vill ta bort ur sin journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00606** Kommunikation Bemötande	Dålig attityd och oklar information En kvinna som led av smärta uppsökte närakutmottagning med sin närstående. Den närstående menar att attityden hos personalen brast, personal var ifrågasättande och nedlåtande. Den närstående reagerade också på att informationen om hur lång väntetid det skulle vara inte stämde, det gick fortare att träffa läkare än vad som sagts vilket får honom att undra om personalen vill att patienterna ska åka hem. Han menar vidare att personalen pratade illa om kollegor vid annan vårdgivare vilket är ointressant för patienter att höra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00632** Kommunikation Information	Felaktig information En man råkade ut för en skada för några år sedan. Läkare vid vårdcentralen remitterade honom till magnetkameraundersökning. Han fick sedan svar från vårdcentralen om att allt såg bra ut. Anmälaren har nu sett att röntgenläkaren hade skrivit att en nerv var i kläm. Han ställer sig mycket frågande till det inträffade då han gått med besvär under flera år och önskar få ersättning efter det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2001-00635** Kommunikation Bemötande	Bristande omhändertagande på närakut En kvinna fick ett bristande bemötande och omhändertagande på närakut. Kvinnan sökte för tilltagande intensiv smärta i en hand och handled. Huden var röd, varm och svullen. Kvinnan själv hade ätit smärtstillande och antiinflammatorisk medicin i flera dagar utan resultat. Hon hade varit vaken hela natten av smärta. Kvinnan fick, efter att ha väntat i en timme, visa upp sin hand för en sjuksköterska, i väntrummet, tillsammans med andra patienter. Sjuksköterskan hade attityd och tuggade nonchalant tuggummi. Hon gav kvinnan en konstig blick, fnös och skattade åt henne. Kvinnan fick åka hem utan varken råd eller empati. Kvinnan sökte dagen efter vårdcentralen som efter undersökningar och provtagningar förskrev antiinflammatorisk medicin, smärtstillande medicin, stödbandage samt rekommenderade sjukgymnastik. Kvinnan hade en djupt rotad inflammation som, med tanke på andra grundsjukdomar, hade varit mer lämplig att påbörja behandling för i ett tidigare skede. Anhörig är leden och vill ha en ursäkt från sjuksköterskan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00638** Kommunikation Bemötande	Mycket bristfälligt bemött av sjuksköterska En kvinna har upplevt ett otrevligt bemötande av en sjuksköterska vid en vårdcentral under telefonsamtal. Sjuksköterskan ska ha skrikit och varit irriterad på henne och sagt att hon skulle vara tyst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00669** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Misstänker otillåten läsning av patientjournaler En kvinna med ett tidigare alkoholmissbruk misstänker att hennes nya husläkare läst hennes gamla patientjournaler eftersom frågan kom upp gällande alkohol. Hon har frågor om vilken tillgång till tidigare journaler som läkare får ha. Åtgärd: Anmälaren har informerats om regelverket och om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00678** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Fick kallelse till vårdcentral hon aldrig besökt En kvinna fick sms-påminnelse till besök hos vårdgivare hon inte kände till. När hon ringde upp för att avboka och efterfråga hur det gick till blev hon avsnäst och fick inte någon information. Vid samtal med verksamhetschefen beskrevs att hon varit på besök och dessutom genomfört flera undersökningar. Möjligtvis har patienter blivit sammanblandade, men det är oklart hur. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00682** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Problem kring behandling och intyg En kvinna med besvär och som fick bekräftat vilka diagnoser hon led av hade problem att få behandling vid sin vårdcentral. Enligt kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen har det tagit lång tid för kvinnan att få sin behandling, husläkaren har inte upplevts behjälplig. Det har även varit problem att få intyg i tid och att dessa redogör för kvinnans aktuella situation. Vidare har kvinnan och den närstående upplevt bristande kommunikation kring tidpunkt för läkarbesök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2001-00699** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missad fraktur trots röntgenundersökning En kvinna som ramlat och skadat ryggen uppsökte en närakutmottagning. Där röntgades hon och informerades därefter om att allting såg bra ut, kvinnan fick åka hem och smärtlindrande tabletter skrevs ut. Kvinnan hade mycket ont och kunde inte gå. Ett par dagar senare framkom vid ett annat läkarbesök att kvinnan hade en fraktur, den tidigare bedömningen och beskedet var felaktigt. Kvinnan är mycket frågade till hur en fraktur kunde missas och är orolig att detta ska hända andra patienter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2001-00701** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Synpunkter på vårdcentral En kvinna har synpunkter på den vård och det bemötande hon får på sin vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att ärendet är registrerat på förvaltningen.
Telefon **Primärvård** **V2001-00717** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Får ingen tid till läkare vid vårdcentral En man som lider av yrsel har synpunkter på att han inte får en läkartid vid en vårdcentral. Han har fått höra att han behöver avvakta några dagar och vid ett tillfälle ska han ha fått information om att de inte hade några läkare på plats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00722** Vård och behandling Läkemedel	Brister kring medicin i dospåsar En äldre kvinna övergick från att ha sina läkemedel i dosett till APO-dos. En sorts medicin fanns inte med i APO-dosen. Då kvinnan hade kvar medicin sedan tidigare kunde hon dock ta den separat. Kvinnan hade tidigare tagit två smärtstillande tabletter. Läkaren hade i och med byte till APO-dos, ändrat så att hon istället skulle ta en tablett innehållandes samma dos. Detta hade dock inte kommunicerats. Då det endast fanns en tablett, men kvinnan visste att hon tidigare hade tagit två, tog hon ytterligare en från en tidigare förskrivning. Detta innebar att hon övermedicinerades, vilket pågick i flera dagar innan det uppdagade sig. Kvinnan och anhöriga påtalade för hemsjukvården men inget hände. Andra gången det påtalades till hemsjukvården lovade man att läkaren skulle bli informerad. Inget hände. Anhörig påpekar att detta är en patientsäkerhetsrisk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren till verksamhetschefen för vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** **V2001-00726** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att få kontakt Anmälaren har svårt att telefonledes komma i kontakt med sin läkare vid vårdcentralen. Hon har erbjudits läkartid vid vårdcentralen åtta veckor fram i tiden, men hon önskar ställa frågor till läkaren i telefonen, men personal vid vårdcentralen uppger att det inte går att erbjuda telefonsamtal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00741** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på journalföring m m En kvinna klagade på att läkare på vårdcentral läste hennes journal som fanns hos en annan mottagning utan hennes samtycke och gjorde bedömningar utifrån den. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.

Telefon **Primärvård** **V2001-00744** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Oklarheter i barnets journal förd vid barnavårdscentral Ett litet barn går på en barnavårdscentral. Barnet med syskon har varit mycket sjuka och därför fått avboka inbokade tider till barnavårdscentralen. Anmälaren har ringt och informerat och bokat ny tid. I barnets journal står oklarheter utan närmare förklaring vilket fått konsekvenser som anmälaren menar är ogrundade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00760** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Resultat Resultat	Utsättning av läkemedel utan någon motivering En man framför att ansvarig läkare på en vårdcentral har tagit satt ut alla hans mediciner vilket enligt andra vårdgivare är farlig för hans hälsotillstånd. Läkaren har undvikit att svara på hans frågor och mannen mår mycket dåligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2001-00761** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får inte önskat blodprov taget för säker diagnos En kvinna önskade få ett blodprov taget på sin vårdcentral. Läkaren menade att annat prov inte visade avvikande och därför behövdes inte det önskade provet tas. Kvinnan tror att ett prov skulle kunna visa en brist och att hon skulle kunna bli hjälpt av behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00783** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Intyg	Svårt att boka läkartid En kvinna är besviken över att det är lång väntetid till planerat läkarbesök, hon har behov av sjukintyg. Det är möjligt att boka läkarbesök via e-tjänsterna på 1177, men inom kort ska denna funktion tas bort och alla patienter ska hänvisas till telefon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00785** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Problem kring intyg och bristande utredning och bemötande En kvinna som upplevde stora hälsoproblem och hade mycket smärta i kroppen ansåg sig bristande utredd vid en vårdcentral. Kvinnan har också haft problem kring sjukintyg och fått oklar information från en läkare rörande hur förlängning av sjukskrivning ska gå till. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar att attityden och bemötandet brister på vårdcentralen vid besök. Personalen kommenterar exempelvis kvinnans beteende, som beror på hennes besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00798** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journaldokumentation hos husläkare En kvinna är frågande till journaldokumentation som husläkaren har fört, dels diagnoser, dels text. Hon skulle vilja diskutera denna text med husläkaren eller verksamhetschefen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2002-00827** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Kraftig huvudvärk diagnostiserades inte som stroke En kvinna sökte lättakutmottagning på vårdcentral med kraftfull huvudvärk, undersökningen visade inget avvikande, hon fick rådet att äta receptfria smärtstillande läkemedel. Senare visade det sig att hon fått en hjärnblödning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2002-00831** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Nekas fortsatta recept En man råkade ut för en olycka för flera år sedan och har sedan dess fått bland annat smärtlindrande läkemedel vid vårdcentralen. Hans husläkare har slutat och han har fått besked om att ingen annan läkare kommer att skriva ut medicinerna. Mannen befarar att han kommer hamna i rullstol om han inte får sina läkemedel. Han anser att vårdcentralen har brustit i information gällande att hans läkare skulle sluta samt hur planeringen för utsättningen av medicinerna ska gå till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00833** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter behandling av läkare på särskilt boende En man anser att hans mor som vårdas på ett boende har fått undermålig behandling av läkare. Då mannens mor försämrades i sitt allmäntillstånd rekommenderade läkaren enligt mannen att hon skulle få morfin eftersom att hon antagligen skulle avlida. Mannen insisterade på att ambulans skulle tillkallas vilket även gjordes efter ett tag. Mannens mor återhämtade sig på sjukhus. Mannen ifrågasätter att läkaren ville ge morfin och misstänker att hans mor då hade avlidit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00840** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande samt felaktig undersökning och diagnostisering En person blev otrevligt bemött av både personal i receptionen samt läkaren. Dessutom anser personen att läkaren saknade kompetens genom att inte genomföra komplett undersökning för korrekt diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00849** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Nekas listning på specifik läkare utifrån adress En kvinna har önskat lista sig på en namngiven läkare på en vårdcentral. Har därefter uppfattat att patienter på vårdcentralen listas på läkare utifrån den geografiska adress de bor på. Ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten till fast läkarkontakt. Anmälaren återkommer vid behov.
Telefon **Primärvård** **V2002-00861** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkare tog del av spärrad journal En anmälare som var på läkarbesök vid en vårdcentral tror att läkaren under besöket gick in och läste i anmälarens spärrade journaler. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2002-00871** Administrativ hantering Intyg	Nekad retroaktiv sjukskrivning En man var hos läkaren med kraftig förkylning, hosta och feber. Han fick mediciner och sjukskrev sig. Efter två veckor kontaktade han husläkaren igen då han förstått att han borde haft ett sjukintyg. Men den nye läkaren han träffade ville inte sjukskriva retroaktivt utan konsulterade den läkare mannen träffat som i efterskott bedömde att han inte hade behövt så lång sjukskrivning. Han är besviken då han hade kraftiga symtom, inte kunde sova med anledning av hosta och inte hade kunnat arbeta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00872** Tillgänglighet Väntetider i vården	Nekades att lista sig på en vårdcentral En man nekades att lista sig på en vårdcentral och hänvisades av personalen till annan vårdcentral som var närmare honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00873** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad utredning En kvinna som drabbats av en åkomma utomlands utreddes där och rekommenderades av läkare i landet att hon skulle följas upp av sjukvården i Sverige. När kvinnan vänt sig till vårdcentral för uppföljande tester nekas hon dock detta. Vårdcentralen menar att sådana tester inte görs och vill inte remittera henne till specialist. Kvinnan och hennes familj känner sig otrygga och undrar vad de ska göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00895** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Vänd dig till psykiatrin lär en sjuksköterska har sagt En kvinna fick ett otrevligt bemötande av en sjuksköterska vid en vårdcentral som konstaterade att kvinnan skulle söka psykiatrin. Kvinnan bad om att få prata med sin läkare i telefon men vägrades det. Hon hänvisades till att boka ett nytt besök. Sjuksköterskan har lagt på luren i örat på henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00896** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Omvårdnad	Brister i hemsjukvården Anhörig till en äldre kvinna har synpunkter på hur hemsjukvården sköter patienten. Recept förnyas inte, förbrukningsmaterial beställs inte, utlovade hjälpmedel kommer inte och omläggningen av sår brister. Personalen från hemsjukvården har egen nyckel och kommer utan tidsangivelse. Anhörig har ringt vårdcentralen men menar att hon inte kommer fram och det går inte tala in meddelande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enigt överenskommelse med anhörig överrapporteras synpunkterna via telefon till verksamhetschefen.
Telefon **Primärvård** **V2002-00902** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Dotter får ingen behandling och blir inte lyssnad till En förälder vars dotter fått diagnos ME/Kroniskt trötthetssyndrom är förtvivlad då denna varken blivit trodd eller erbjudits någon bra behandling. Läkare inom primärvården rycker på axlarna och uppger att de inte har kompetens och vet vart remiss ska skickas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2002-00912** Övrigt Övrigt	Får inte kontakt med läkare, vars mottagning stängt ner Anmälaren har under flera års tid gått hos samma läkare. Nu behöver hon komma i kontakt med mottagningen, men får veta att den har lagts ned. Undertecknad informerar om att gäller det journalhandlingar, kan hon kontakta Inspektionen för vård och omsorg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00922** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkt på journalhantering En man hade synpunkter på att vårdgivare kan ta del av hans journaler från olika verksamheter han besökt. Han menar att detta påverkar honom negativt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt möjligheten att spärra sin journal.
Telefon **Primärvård** **V2002-00925** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning och åtgärder vid vårdcentral En man hade haft hosta och feber under fyra veckors tid. Han hade träffat en läkare på vårdcentralen flera gånger och han hade fått genomgå lungröntgen och man tog prover som visade på förhöjda infektionsvärden. Mannen hade inte fått något svar på varför han hade denna hosta och feber. Hustrun till mannen som kontaktat förvaltningen undrade om man kan begära att få till exempel ett halsprov eftersom det kanske skulle hjälpa till att kunna ställa en diagnos. De vill framföra sina klagomål till vårdcentralen på grund av felaktig bedömning och åtgärder av läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2002-00932** Vård och behandling Läkemedel	Frågor om anvisningar och lagstiftning gällande vård Anmälaren uppger att hon varit på läkarbesök, gällande överproduktion av ett visst hormon. Hon har behandlats med läkemedel för detta, men nu vill läkaren expremintera genom att ta bort medicinen och se om det kan självläka, vilket skulle ta cirka sex månader. Detta vill anmälaren inte alls gå med på, undrar om det finns någon anvisning/lagstiftning som hon kan hänvisa till. Diskussion kring detta, undertecknad förmedlar att hon har rätt och tacka nej samt att hon även kan byta vårdgivare om hon inte är nöjd med behandlingen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00941** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Fick inte läkemedel, drabbades av propp i benet En äldre kvinna hade hemsjukvård från sin vårdcentral. Kvinnans läkemedel delades först i dosett men detta ändrades till apo-dos. När kvinnan började med apo-dos missades ett blodförtunnande läkemedel som hon tar var fjortonde dag. Kvinnan fick därmed inte sin nödvändiga medicinering och drabbades av propp i benet vilket lett till att kvinnans ben behöver amputeras. Hennes närstående undrar hur detta kunde hända. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2002-00960** Vård och behandling Läkemedel	Inget nedtrappningsschema av morfin Anmälare som har ordinerats morfin de senaste fem åren. Bakgrunden är en gastric by pass för många år sedan, som hon på senare år har fått komplikationer av. Anmälaren har på egen hand fått höja dosen, efter samtal med husläkaren. Nu skrivs ingen mer morfin ut, inget nedtrappningsschema. Anmälaren lider av abstinens och har mycket ont. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2002-00967** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ingen snabb hantering av receptförnyelse av nödvändigt läkemedel En anmälare har synpunkter på att en vårdcentral vid ett specifikt tillfälle inte hanterade hens önskemål om receptförnyelse skyndsamt. Personen har också synpunkter på att en sjuksköterska inte ringde tillbaka på överenskommen tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00971** Administrativ hantering Intyg	Husläkare har inte skrivit komplett sjukintyg En kvinna besökte husläkare då hon var sjuk. I intyget till försäkringskassan fattades vissa uppgifter, dessa kan inte kompletteras då hennes husläkare inte arbetar kvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00979** Administrativ hantering Intyg	En kvinna får inte det intyg hon behöver av sin läkare på vårdcentralen En kvinna behövde ett intyg från sin läkare men han ville inte skriva det och kvinnan undrade om han verkligen var en läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-00991** Administrativ hantering Brister i hantering	Laboratoriet tillhör inte vårdcentralen En kvinna har tidigare lämnat blodprover på vårdcentralen när husläkaren remitterat henne dit. Nu har laboratoriet bytt huvudman vilket ställt till problem för kvinnan. Nu behövs en pappersremiss till laboratoriet och svaret blir på papper. Hon tycker att hanteringen blivit mer osäker och undrar varför digital remittering inte kan ske till samtliga laboratorier, oavsett vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.
Telefon **Primärvård** **V2002-00996** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Saknar helhetsbedömning och hjälp för sina psykiska och fysiska besvär En kvinna har flera olika kroppsliga besvär som nu orsakat att hon också blivit deprimerad. Vården vill att hon ska kunna skilja på vilka besvär som orsakas av ångest och vilka som orsakas av kroppslig sjukdom. När hon är på vårdcentralen blir hon stressad och känner sig som att hon tränger på. Läkare som hon träffar är pressade av att andra patienter står och väntar så läkartiden känns för kort. Kvinnan har önskemål om att få träffa en sjuksköterska i stället för längre samtal. Nu har hon fått träffa en psykolog som verkar oengagerad, hen sitter och tittar ut genom fönstret och är tyst mest. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01002** Vård och behandling Behandling	Missnöjd över vårdcentralen En äldre anmälare har synpunkter på vårdcentralen. Anmälaren önskar tolksamtal men avslutar samtalet innan övrig information hinner ges. Åtgärd: Anmälaren har informerats något om förvaltningens uppdrag.
Telefon **Primärvård** **V2002-01009** Administrativ hantering Intyg	Nekats intyg av arbetsterapeut En kvinna har synpunkter på att en arbetsterapeut som var i hennes hem inför ombyggnation av badrummet inte kunde skriva ett intyg om vad som inte fungerar för henne. Hon går med hjälp av krycka och behöver anpassning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått telefonnummer till en enhetschef som finns utskriven på vårdgivarens hemsida.

Telefon **Primärvård** **V2002-01033** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut loggutdrag från sin journal Anmälare gick till vårdcentralen på en akuttid, för att ta blodprov och fick vänta i tre timmar. När läkaren till slut kommer talar hen om att hen har läst hans journal från när anmälaren var sexton år. På frågan varför svarar läkaren att hen trodde det var okej. Anmälaren uppger också att hans före detta flickvän arbetar på mottagningen, och vet inte om hon har varit inne i journalen också. Anmälaren har bett om att få loggutdrag, men får fel papper hemskickade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01042** Resultat Resultat	Skada i arm och axel efter influensavaccinering En kvinna vaccinerades mot influensa. Sjuksköterskan stack så illa att en nerv måste ha skadats så att hon har kvarstående smärta i arm och axel. Kvinnan har svårigheter att använda armen och det smärtar även i vila. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2002-01052** Tillgänglighet Väntetider i vården	Får ingen besökstid på vårdcentralen En kvinna har ringt sin vårdcentral vid öppettiden tre dagar i rad för att boka en besökstid. Varje dag har hon fått till svar att dagens akuta besök är uppbokade, samt att det inte går att boka in planerade besök. Hon hänvisas till närakut. Kvinnan har tidigare ringt och bett om en remiss i ett icke skyndsamt ärende. Hon har då fått en akut tid samma dag. Kvinnan ifrågasätter varför de inte kan boka in planerade besök istället för att endast erbjuda akuttider. Hon ifrågasätter även bedömningen om vilka som får de akuta tiderna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01060** Kommunikation Delaktig	Bristfällig kommunikation En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande som bland annat inte lyssnat på henne vid en vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** **V2002-01064** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Missnöjd med läkemedel för dement man En kvinna är besviken över att hennes demente make fick läkemedel som hon menar inte ska användas vid hans form av demens. Hon fick inget gehör för sina önskemål när hon ville diskutera det med läkaren som kom till det vård- och omsorgsboende som hennes make vårdades på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01084** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinna föll på arbetstid och skadade ryggen En kvinna föll på arbetet och skadade sin rygg. Hon har nu upptäckt att felaktigheter antecknades i journalen hos husläkaren. Hon vill att felaktigheterna ändras och är missnöjd med att husläkaren inte remitterade henne till röntgenundersökning av ryggen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2002-01086** Vård och behandling Behandling	Abrupt avslutade psykologbesök En kvinna besökte regelbundet psykolog vid en vårdcentral. En psykolog lade upp en behandlingsplan. Kvinnan fick dock vid ett besök veta att nästa tillfälle skulle bli det sista besöket. Hon menar att detta avslut skedde abrupt och undrar om det får gå till så, hon undrar om det finns regler som säger hur många besök en patient ska få. Enligt kvinnan kändes det som att man försökte övertala henne från vårdcentralens sida att hon nu mår bra och att andra patienter måste få komma istället. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01089** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Brister i recepthantering En man har synpunkter på att det inte fungerar att förnya sina recept vid en vårdcentral. Han har ringt om detta flera gånger men har fortfarande inte fått sina recept tre veckor senare. Anmälaren menar att han kan drabbas av allvarliga tillstånd när han inte får sina läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01133** Administrativ hantering Intyg	Svårigheter att få husläkare att komplettera sjukintyg En kvinna bad husläkaren komplettera det sjukintyg som tidigare sänts till försäkringskassan. Husläkaren ville inte det och kunde inte ange något skäl till det, det var inte samma husläkare som tidigare utfärdat intyget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01136** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplever brister i undersökningar och utredning En kvinna har synpunkter på att läkare vid vårdcentralen inte har gjort tillräcklig för att utreda hennes besvär. Hon har fått information om att de inte kan göra mer samt hänvisat henne till privat sjukvård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** **V2002-01140** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Äldre får inte hjälp från vårdcentralen En äldre man får inte hjälp och hemsjukvård av sin vårdcentral. Ingen information om varför. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information till anmälaren om att kriterier finnas för vem som ska få hemsjukvård.
Telefon **Primärvård** **V2002-01151** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Felmedicinerad och bristfälligt bemött En kvinna som var med sin make som lider av en allvarlig sjukdom på ett besök på vårdcentralen har synpunkter på läkaren de fick träffa. Läkaren ska ha skrivit ut ett felaktigt läkemedel varpå mannen försämrades och behövde uppsöka akutvård. Anmälaren ställer sig frågande till varför läkaren ordinerade en medicin som det står att maken inte ska ha. Hon anser också att läkaren inte lyssnade på henne när hon påtalade detta samt att både hon och maken blev mycket illa bemötta av läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2002-01158** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad vård på vårdcentral En kvinna med allergisk reaktion och andnöd sökte sin vårdcentral tidigt på morgonen på drop in mottagning. Vid receptionen fick anmälaren veta att det var fullt och hon hänvisades till sjukhusets akutmottagning. Ingen gjorde en medicinsk bedömning av kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01161** Vård och behandling Läkemedel	Nekad smärtstillande läkemedel En kvinna har tidigare gjort operationer som orsakat långvarig smärta och sjukskrivning. Kvinnan har fått starka smärtstillande läkemedel. Vid sista besöket på vårdcentralen ville inte läkaren skriva ut smärtstillande då det påverkade läkarens statistik. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01165** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Stora problem vid provtagning En man var på provtagning på vårdcentralen, han träffade en person under utbildning och provtagningen tog väldigt lång tid och laboratoriepersonalen verkade ytterst osäker. Han fick rejäla blåmärken efteråt och menar att handledaren borde hjälpt till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01166** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om logglista Fråga om vart man vänder sig för att få ut logglista. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till den vårdgivare där vården givits.
Telefon **Primärvård** **V2002-01167** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Läkare ändrar ordination utan underskrift i läkemedelslista En kvinna har besökt en vårdcentral där en läkare ändrat ordinationen av ett av hennes läkemedel. När kvinnan följde dessa instruktioner så började hon må väldigt dåligt och tvingades att söka akut vård. När kvinnan sedan kontrollerade sin läkemedelslista så upptäckte hon att läkaren hade skrivit ändringen framför en annan läkares signatur. Ifrågasätter själva ordinationen samt det faktum att läkaren inte signerade med sitt namn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01169** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Missad hjärtproblematik En ung man med andningssvårigheter kontaktade sin vårdcentral. Man bedömde att mannen hade astmabesvär och han behandlades därefter. Han sökte senare med tryck över bröstet, yrsel och huvudvärk. Man konstaterade då högt blodtryck och han medicinerades för detta. Kort tid senare svimmade patienten och fick åka ambulans till akutsjukhus. Man kunde dock inte konstatera orsak till händelsen. Nån månad senare fick han åka in akut igen och mankonstaterade då hjärtinfarkt. Han har sen behandlats med ett flertal ingrepp för flertalet förträngningar i kärl. Mannen undrar om det akuta skedet hade gått att undvika? Hade hans besvär uppdagats med ytterligare utredningar? Är det hans unga ålder som gjorde att man inte gick vidare med utredning? Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2002-01184** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel	Ny läkare vid varje besök på vårdcentralen En kvinna är patient vid några tillfällen per år på en vårdcentral, hon har flera kroniska sjukdomar. Nu träffar hon en ny läkare vid varje tillfälle och är mycket besviken över att inte ha en fast vårdkontakt. Nya läkare har också skrivit ut felaktiga preparat till henne, hennes dotter försöker bevaka mammans läkemedelslista och har uppmärksammat fel flera gånger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01186** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Barnmorska brast i vård och behandling En kvinna var på kontroller hos sin barnmorska under sin graviditet. Barnmorskan kontrollerade inte hur mycket barnet vägde. Modern var liten och späd och barnet vägde fem kilo vid förlossningen. Det ledde till att modern fick förlossningsskador och barnen drabbades av syrebrist och andra svåra komplikationer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2002-01191** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ofullständig utredning En man besökte sin vårdcentral då han upplevde påverkad andning. Läkaren bedömde att det berodde på enöveransträngning i luftvägarna. Han fick medicin för astma. Det visade sig senare att han hade förträngningar i flertalet kärl och han drabbades av en hjärtinfarkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2002-01193** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i utredning och behandling En kvinna som lider av olika besvär anser att en vårdcentral har brustit i utredningar och behandlingar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01194** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter tillgänglighet samt bemötande på vårdcentral En kvinna har undre en längre tid försökt boka en tid för magsmärtor på en vårdcentral. Blir regelbundet hänvisad till att försöka boka en akut tid vilket inte har fungerat för kvinnan. Upplever vidare att bemötandet i telefon när hon har påpekat dessa brister har varit nedsättande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01209** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Fel medicinering samt bristfälligt återkoppling En man framför att hemsjukvården för hans mor inte har fungerat. Man har gett fel medicin och ingen på vårdcentralen kan svara på hans synpunkter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2002-01215** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Frågor om listning En man har tidigare bott i Skåne, men har nu flyttat till regionen. Han undrar hur han kan göra för att lista sig på en vårdcentral. Åtgärd: Undertecknad ber honom ta kontakt med en vårdcentral han vill besöka och kan då lista sig i samband med första besöket hos husläkaren.
Telefon **Primärvård** **V2002-01218** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Synpunkter på läkarens ordination av läkemedel En kvinna fick en stroke för många år sedan. Läkaren på vårdcentralen har i många år förskrivit ett licensläkemedel för behandling av förhöjd puls. Efter en akut tarmoperation vistas anmälaren i hemmet. Hon har svår smärta. Kvinnan får ingen smärtlindring efter operationen av sin läkaren på vårdcentralen. Läkaren har även tagit bort licensläkemedlet för kvinnan. Kvinnan får ingen information om varför. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01270** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Blev avvisad från närakut fick inte vård En man fick läkemedel utskrivet på en närakut. När han fick biverkningar av läkemedlet uppsökte han vårdgivaren igen men blev avvisad och hänvisad till sin vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och önskar endast att hans synpunkter ska registreras.
Telefon **Primärvård** **V2002-01272** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Tid avbokad på vårdcentral ställde till det med receptförnyelse En man hade tid på vårdcentralen och en timme innan hans tid ringde de och sa att han avbokats. Läkaren hade inte dykt upp på arbetet den dagen. På grund av att tiden avbokades fick mannen inte sitt recept förnyat vilket ställde till det för honom. Han fick ringa och tjata för att få ett nytt recept. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01273** Kommunikation Delaktig	Oflexibilitet vid vårdcentral En kvinna som arbetar inom kommunen och som hjälper en person med vårdkontakter anser att en vårdcentral inte är flexibla med tidsbokningen. Vårdcentralen har meddelat att en patient får komma för en sak i taget, vilket försvårar för henne att följa med då personen enligt vårdcentralen behöver komma på flera besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01280** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Får recept på narkotikaklassade läkemedel mot betalning samt brister i bemötande En person vill klaga på den vårdcentral där hen är listad. Läkaren tar emot pengar under bordet för att hen ska få sina starka narkotikaklassade läkemedel utskrivna. Enligt anmälaren har detta hänt vid flera tillfällen och med verksamhetschefens goda minne. Verksamhetschefen har själv flera gånger tagit emot pengar från personen uppger hen. Vid ett tillfälle uppstod handgemäng och vakter tillkallades. Vakterna skadade anmälaren då hen avvisades och hen har också gjort en polisanmälan i ärendet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2002-01288** Kommunikation Samtycke Kommunikation Bemötande	Läkaren satt och onanerade framför anmälaren En person sökte hjälp på vårdcentralen för sömnsvårigheter och smärta. Läkaren satte sig mittemot personen och drog ned sina byxor och började känna på sin penis. Läkaren frågade personen vad hen hade för besvär varvid hen svarade att han hade ont och svårt att sova. Då började läkaren onanera tills han fick utlösning och skrek sedan att personen skulle gå ut. Personen var helt chockad över det inträffade och vågar inte gå tillbaka till vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01290** Vård och behandling Behandling	Läkare rev lisningsblankett då anmälare hade kronisk sjukdom En man skulle lista sig på en vårdcentral, vilket inte skulle vara några problem enligt en sjuksköterska. När han träffade läkaren och berättade om sin kroniska sjukdom rev denne listningsblanketten och sa att mannen inte var välkommen till vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01293** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Missnöjd med bemötande samt möjligheten att välja läkare En kvinna har önskat lista sig på en namngiven läkare vid en vårdcentral. Då hon har lyft detta för personal har dessa uppgett att det inte är möjligt. Kvinnan upplever att personal bemötte henne på ett nedsättande sätt när hon lyfte detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01326** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vill veta när en diagnos ställdes En man behöver fördjupad information om när en diagnos ställdes, men då han vänt sig till vårdcentralen där han tidigare varit patient finns inga journaler som visar att han varit där. Åtgärd: Undertecknad informerar om att det är ny vårdgivare, för att få veta namn på tidigare vårdgivare kan han kontakta dataskyddsombudet på hälso- och sjukvårdsförvaltningen, lämnar kontaktuppgifter.
Telefon **Primärvård** **V2002-01334** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Nekad intyg av läkare på vårdcentral En kvinna som tidigare haft en utmattningsdepression drabbades för några månader sedan åter av liknande symtom. Hon hade flyttat och gick till den nya vårdcentralen. Arbetsgivaren krävde intyg från första dagen vilket läkaren inte ville skriva ut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01344** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid för att bli listad på vårdcentral En man ställde sig i kö för listning på en vårdcentral men var fortfarande listad på en annan vårdcentral. Efter två år hade mannen fortfarande inte blivit listad på den vårdcentral han önskade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk. Ärendet avslutas.

Telefon **Primärvård** **V2002-01349** Vård och behandling Behandling	Hemsjukvården fungerar bristfälligt En man har insjuknat och ska nu regelbundet erhålla injektioner hemma, men han är besviken över att inte riktigt veta när sjuksköterskorna ska komma, ibland uteblir besöket. Nu vill distriktssköterskan att hans hustru ska ta över injektionerna, men det vill inte mannen. Han är bekymrad över hanteringen av hans hälsotillstånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01360** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	En person som inte ville leva upplevde brister i vård och bemötande En man med sjukdom i andningsvägarna gick på en vårdcentral. Mannen mådde inte heller bra psykiskt och fick samtal med psykolog. Mannen hade uttryckt att han inte ville leva. Han fick lugnande läkemedel även utan att träffa läkare enligt anmälaren. Samtalen med psykologen avslutades. Enligt anmälaren har mannen suiciderat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. .
Telefon **Primärvård** **V2002-01376** Vård och behandling Behandling	Nekad hemsjukvård En mycket sjuk kvinna som inte orkar komma ut ur hemmet har nekats hemsjukvård vid en vårdcentral. Det är mycket viktig för henne att hemsjukvården tar en del blodprover innan hon får komma till en specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2002-01385** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om vaccinationsjournal från barndomen En kvinna föddes i ett län i södra Sverige och flyttade som liten till ett annat län innan flyttlasset gick till Stockholm som skolflicka. Kvinnan vill veta hur hon ska få tag på sina vaccinationsjournaler från födseln och framåt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att ta kontakt med Regionarkivet. Dessutom erhållit kontaktuppgifter till patientnämnderna i respektive län där hon bodde under sina första år.
Telefon **Primärvård** **V2002-01396** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig diagnos som måste tas bort En kvinna framför att hon har fått en psykiatrisk diagnos av en läkare vid en vårdcentral. Hon vill att diagnosen ska tas bort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2002-01405** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i kvalité och tillgänglighet Kvinna som fått kallelse till ett första besök, tiden passade inte och försökte boka om via mina sidor på nätet, vilket inte gick. Receptionen på mottagningen har telefonstängt för andra dagen i rad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2002-01409** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om delegering av läkemedelshantering till undersköterska En kvinna frågar om en undersköterska inom hemsjukvården har rätt att hantera hennes åldriga mors läkemedel genom delegering. Åtgärd: Erhåller information om att behörig hälso- och sjukvårdspersonal kan delegera en arbetsuppgift till en annan personal som inte har rätt att utföra en arbetsuppgift. Till exempel iordningsställande och administrering eller överlämnande av läkemedel får delegeras enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ordination och hantering av läkemedel i hälso- och sjukvården.
Telefon **Primärvård** **V2002-01413** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Önskar journaler från nedlagd verksamhet En pappa undrar hur de kan få ut hans sons journal från en barnavårdscentral som lades ned för några år sedan. De har varit i kontakt med Regionarkivet utan framgång. Åtgärd: Anmälaren har hänvisats att kontakta Inspektionen för vård och omsorg då vårdgivare ska lämna journalerna dit om de avslutar sin verksamhet och ingen ny vårdgivare tar över patienterna och journalerna.
Telefon **Primärvård** **V2002-01425** Kommunikation Bemötande	Otrevligt sjuksköterska som lade på luren i örat på henne En kvinna som ringde för att boka ett läkarbesök vid en vårdcentral, blev dåligt bemött av en sjuksköterska som ansåg att kvinnan skulle byta jobb samt lade på luren i örat på henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** **V2002-01430** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Svårt att få läkartid för femårigt barn Anmälaren ringde förvaltningen om sin femårige som haft ont i magen under flera dagar. Anmälaren hade haft kontakt med vårdcentralen och pojken hade erbjudits läkartid, dock innebar det en veckas väntetid. Efter några dagar under denna väntan då pojkens smärta bestod, pojken vaknade på nätterna av smärtan, blev anmälaren uppringd av personal vid vårdcentralen. Personalen sa att pojkens läkartid skulle flyttas fram ytterligare tre dagar då vårdcentralen hade få lediga tider. Anmälaren uttryckte sin starka oro och då erbjöds pojken läkartid följande dag men personalen ska då ha sagt - då hoppas jag verkligen att din son är sjuk. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2001-00135** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Upplevt sig misstrodd och felaktigt bedömd av läkare En kvinna har klagomål på att en läkare vid en vårdcentral inte tror på henne gällande hennes somatiska besvär. Hon önskade läkemedelsbehandling för sina åkommor men blev nekad detta då läkaren menar att hon lider av vanföreställningssyndrom och behöver ha kontakt med psykiatrin. Detta har läkaren skrivit i ett sjukintyg till Försäkringskassan. Anmälaren känner sig felaktigt anklagad av läkaren och menar att hon inte lider av psykisk sjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2001-00157** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i kontroller och missad allvarlig diagnos hos gravid En gravid kvinna väntade sitt första barn. Hon upplevde att barnmorskan på mödravården inte kontrollerade hennes blodtryck tillräckligt ofta under graviditeten. Inget urinprov togs. Kvinnan hade symtom med huvudvärk, synpåverkan och mådde inte bra. Hon sökte akut till förlossningsavdelningen på sjukhuset i vecka 28. Kvinnan hade drabbats av en svårare form av havandeskapsförgiftning. Det blev ett akut kejsarsnitt och ett dramatiskt förlopp samt långvarig sjukhusvård för mor och barn. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V2001-00267** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Man får inte de läkemedel han har behov av via vårdcentralen En man har brist på det manliga hormonet och har sedan en tid velat ha en diskussion med sin läkare angående riktlinjerna för behandling som står i viss.nu. Läkaren hade inget intresse av att ta del av riktlinjerna och mannen upplevde att han inte blev tagen på allvar. Mannen tyckte det var viktigt att läkare tar del av det stöd som finns vid beslut om behandling. Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren redan fått svar på sina frågor av verksamhetschefen.
Skrivelse **Primärvård** **V2001-00268** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på utredning En kvinna med en neurologisk grundsjukdom fick under hösten värk i rygg, bål, ben och fötter samt svullnad och feber. Man konstaterade ett diskbråck som skulle undersökas vidare med magnetkameraundersökning. Kvinnan sökte därefter vård för ökad smärta på akutmottagning, närakut och vårdcentral då hon hade svårt att gå och klara sig själv. På samtliga ställen rekommenderades hon enbart smärtlindring. Smärtlindringen har dock inte varit till hjälp och önskad utredning har uteblivit. Hon har nu en tid till vårdcentralen om 1½ månad och hänvisas till akut vård på akutsjukhus om värken förvärras. Nu har talet blivit sluddrigt och hon har fått ytterligare symtom. Kvinnan kontaktade då 1177 som sände en ambulans. Ambulanspersonalen kunde konstatera att det inte var ett akut ärende. Kvinnan upplever det som tortyr att sitta hemma och vänta. Kvinnan menar att det är en ond cirkel att människor som väntar på vård, under tiden mår dåligt, söker akut vård till ingen nytta, vilket kostar och ökar köerna och försenar vården ytterligare. Kvinnan känner sig förödmjukad att behandlas på detta sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Primärvård** **V2001-00317** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas undersökning En syster har synpunkter för att en bror inte togs på allvar när han sökte för ryggont vid en vårdcentral. Nu är han döende i en cancersjukdom och vårdas på hospice. Hon undrar om han behandlades annorlunda för att han var en missbrukare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2001-00324** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte adekvat undersökning En syster undrar om en bror fick rätt undersökning vid en vårdcentral. Hon undrar vilka prover som togs, vilken typ av röntgen som gjordes, om valet av provtagning påverkades av att brodern var missbrukare och varför kunde inte vårdgivaren remittera till en annan typ av röntgenundersökning. Brodern är döende i en cancersjukdom och vårdas på ett hospice. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2001-00505** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Utdragen vård och behandling En kvinna blev lovad en utsedd kontaktsjuksköterska vid vårdcentralen, men har inte hört något på ett par månader. Kvinnan fick samtidigt av läkaren veta att hon skulle ta nya prover. Hon har inte fått någon kallelse. Ett akutsjukhus har rekommenderat att vårdcentralen gå vidare med undersökning gällande inflammation i kvinnans mage, med specifik undersökning. Vårdcentralen har inte skrivit remiss. Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras de olika synpunkterna. Anmälaren är nöjd. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2001-00534** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Missnöjd med läkare vid vårdcentral samt journalföring En kvinna har synpunkter på flera olika läkare vid en vårdcentral. En läkare har skrivit in delar av en felaktig remiss inom psykiatrin i hennes journal. Hon ville visa remissen för hon behövde hjälp med att rätta till felen och hon anser nu att bilden av henne har svärtats ner. Kvinnan menar att de har satt en diagnos på henne efter föreläsningar som hon har varit på vid vårdcentralen och hon ställer sig frågande till hur man som åhörare kan bli diagnosticerad på det viset. Anmälaren har även synpunkter på att en läkare inte ville sjukskriva henne och att en annan läkare skällde ut henne. Hon är nöjd med besöket hos en distriktsjuksköterska men anser att journaldokumentationen från detta besök är missvisande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2001-00561** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Missad förlossningsskada trots flera undersökningar En kvinna som fått sitt första barn sökte sin barnmorskemottagning flera gånger under flera månader efter förlossningen då hon hade stora besvär som kommit efter förlossningen. Hon fick information att allt var normalt efter en förlossning och att besvären skulle läka med tiden. Hon rekommenderades att smörja med en hormonsalva samt att söka samtalsstöd. Efter många månader och flera andra läkarbesök fick hon av en läkare på en annan mottagning besked om att fyra muskler i bäckenbotten var av och att operation behövdes. I journalen från barnmorskemottagningen står om misstanke om saknade muskler i bäckenbotten och att patienten fått information om detta. Anmälaren fick aldrig någon information. Anmälaren har haft stora besvär i sitt dagliga liv på grund av skadorna vilket drabbat henne och hennes familj. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2001-00668** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Husläkare nekade anmälaren remiss till röntgenundersökning En kvinna gick regelbundet på smärtklinik med anledning av smärta i rygg. Hennes smärtläkare sände remiss till husläkaren med önskemål om röntgenundersökning för att se eventuell försämring av hennes diskbråck. Husläkaren vägrade detta med hänvisning till att det inte behövdes. Anmälaren gick då till akutmottagningen och läkare där ordnade remiss för undersökning som visade allvarligt försämrat läge av hennes båda diskbråck och hon vårdplaneras nu för operation. Åtgärd: I svar från verksamhetschef förklarades att läkare på smärtkliniken önskat magnetröntgenundersökning av rygg och nacke men att husläkaren med tanke på kostnaderna avslagit remissönskan. Han menade att behov av fördjupad utredning framkommit på smärtkliniken och inte hos husläkaren. Anmälaren har fått hjälp på annat håll och ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-00901** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktig bedömning på närakutmottagning ledde till operation En man hade opererat sig för en hälseneruptur. Han fick efter operationen svullnad, värmeökning och infektion i såret. Han gick till en närakutmottagning och träffade en läkare som bedömde att det inte var någon sårinfektion. Mannen fick gå hem och kom sedan på uppföljning för borttagande av suturer. Då såg sjuksköterskan att såret var infekterat och misstänkte även blodpropp. Hon tillkallade en läkare som sade att det såg ut som att det kunde röra sig om en infektion och blodpropp. Mannen fick antibiotika och blodförtunnande medicin och var tvungen att genomgå ytterligare en operation. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V2002-00929** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning och missad diagnos vid närakutmottagning En man som plötsligt drabbades av svår smärta i nacken och senare fick frossa och smärta i handleden uppsökte närakutmottagning efter att tillståndet försämrats under några dagar. Vid läkarbesöket på närakuten togs inga prover men recept på smärtstillande läkemedel skrevs ut. Dagen därpå uppsökte mannen akutmottagning vid akutsjukhus eftersom läkaren på närakuten inte vidtagit några åtgärder. På akutsjukhuset togs blodprover och röntgenundersökning utfördes. Han blev inlagd vid sjukhuset och därefter flyttad till annat akutsjukhus eftersom han drabbats av blodförgiftning som gett infektion i nacken och eventuellt också i handleden. Mannen blev så småningom utskriven med fortsatt antibiotikabehandling i hemmet. Han vill med sin anmälan att läkaren på närakuten ska få kännedom om sjukdomsförloppet för att kunna dra lärdom av fallet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-00931** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades undersökning inför ett så kallat första dag intyg Anmälaren har under det senaste året plågats av smärtor i ryggen och axlarna. Han hade kontakt med primärvården, träffade läkare och fysioterapeuter. Han fick olika diagnoser och ordinerades olika medicinska preparat. Vid ett tillfälle nekades han av personal vid receptionen ett så kallat första dag intyg, intyg den första dagen vid frånvaro från arbetsplatsen på grund av sjukdom, han nekades detta intyg utan genomförd undersökning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01019** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Felaktig bedömning, försenade provsvar och bristande bemötande på vårdcentral En kvinna var på sin vårdcentral på grund av yrsel. Hon fick ta prover men det dröjde flera dagar innan hon fick svar. När hon till slut fick svar av en sjuksköterska hade hon sagt att kvinnan behövde en psykolog. Det stämde inte med det läkaren hade skrivit på 1177. Kvinnan hade lågt blodvärde. Sjuksköterskan hade varit otrevlig i samtalet och inte lyssnat på kvinnan. Trots det låga blodvärdet fick kvinnan ingen behandling. När kvinnan fick sina provsvar hemskickade fick hon en annan patients provsvar också. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01108** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Bristande information vid byte av medicin på vårdcentral En kvinna med mekanisk hjärtklaff tar blodförtunnande medicin och behandlingen är livslång. Hennes läkare på vårdcentralen hade bytt ut hennes medicin utan att informerar henne om varför. Läkaren hade talat över huvudet på kvinnan. Kvinnan har afasi och kan därför inte uttrycka sig. Hennes assistent hade varit med på besöket och läkaren hade talat till den personen. Kvinnan upplevde sig nonchalerad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01126** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande och felaktig information och remisshantering En man hade synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral brustit i information och hanteringen av remittering för en viss undersökning. Mannen önskade en specifik undersökning vid en specifik inrättning men detta hörsammades inte av läkaren. Det tog också tid innan mannen fick svar på undersökningen, han fick själv kontakta vårdcentralen för detta och han har senare upptäckt att den information han fick var felaktig. Husläkaren hade inte delgett honom de fynd som radiologen funnit vid undersökningen. Läkaren verkar också ha missuppfattat vilken åtgärd mannen tidigare genomgått. Mannen har också haft svårt att få kontakt med läkaren som inte varit tillgänglig och har synpunkter på att hon avbokat ett besök. Mannen menar att läkaren agerat oärligt och vårdslöst. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V2002-01130** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Försening av viktig diagnos orsakade ökat vårdbehov En kvinna var på läkarbesök på vårdcentralen eftersom hon hade svullna fingrar. De togs prover men kvinnan fick aldrig någon återkoppling vad proverna visade. Kvinnan tänkte då att proverna var bra. Sedan blev hon försämrad och fick söka akutsjukvård. Det visade sig att hon hade njursvikt. Detta hade kunnat undvikas om läkaren hade tittat på proverna enligt kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01204** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Bristande utredning och behandling En man har under 30 års tid ätit läkemedel mot magsår. Under årens lopp har han drabbats av flera slags problem, bland annat har han haft konstant yrsel, huvudvärk, håravfall och smärta i benen. Dessutom har han varit deprimerad. Mannen har sökt vård för sina besvär men ingen läkare har kopplat hans problem till långvarig läkemedelsbiverkan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01205** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Bristande utredning och behandling En man har under 30 års tid medicinerat mot sina magbesvär. Han har också haft konstanta besvär av bland annat yrsel, huvudvärk och bensmärta. Mannen tror att han i alla år lidit av biverkningar från läkemedlet och vill uppmärksamma läkarna på att detta läkemedel kan orsaka så svåra biverkningar. När mannen har sökt hjälp för sina problem har läkarna inte avrått honom från att ta läkemedlet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01206** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Brister i utredning och behandling En man har sedan 30 år tillbaka ätit magsyrahämmande läkemedel. Mannen har drabbats av biverkningar i form av yrsel, huvudvärk och bensmärtor. Mannen försökt påtala för läkarna att han misstänker läkemedlet som orsak till besvären men detta har läkarna inte velat lyssna till. Han vill nu uppmärksamma vården på att hans besvär har förbättrats avsevärt sedan han avslutat behandlingen med läkemedlet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01243** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Tonåring nekades vård på närakutmottagning En tonåring hade hög feber, hostade och kräktes. Hon kom till akutmottagningen under kvällen men blev hemskickad eftersom sjuksköterskan sa att de bara tar in personer med andningsproblem. Under natten insjuknade hon ännu mer och blev nu inlagd och var tvungen att stanna tre dygn på en vårdavdelning för att bli frisk. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V2002-01245** Vård och behandling Diagnos	Brister i undersökning Patienten är ung kvinna. Hon plågades av huvudvärk och sökte kontakt med vårdcentralen. Läkaren bedömde att hon led av migrän och ångest. Läkare n remitterade patienten till undersökning med datortomografi. Patienten blev informerad om att undersökningsresultatet var utan anmärkning. Det visade sig senare att denna undersökning gjordes utan kontrastvätska, vilket gör resultaten mer svårbedömda. Annan vårdgivare har dock vid eftergranskning av bilderna kunnat observera att hjärnans hålrum var deformerade och att tredje ventrikeln delvis var tilltäppt, att det fanns oroväckande förändringar i området där tumören växte fram. Anmälaren ställde frågan varför remitterande läkare inte reagerade på att undersökningen utfördes utan kontrast. Anmälaren ställde också frågor om varför patientens fortsatta besvär inte togs mer på allvar. Patienten berättade om en rad symptom som borde fått läkaren att undersöka vidare, ansåg anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01338** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Underliga förslag om behandling och underliga påståenden Anmälaren hade sökt sig till primärvården på grund av magproblem. Där träffade hon en läkare, en vikarierande sådan. Denne läkare påstod att anmälaren skulle mäta sitt blodsocker sex gånger per dag samt ta insulinsprutor. Anmälaren uttryckte sin tveksamhet. Läkaren ska då ha sagt att om anmälaren inte följde läkarens råd riskerade anmälaren att bli blind, lam och få påverkan på sin hjärna i övrigt. Detta fick anmälaren att bli förtvivlad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01347** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Information	Missade allvarlig sjukdom på vårdcentral En man hade hosta och feber. Han sökte sig då till sin vårdcentral och fick träffa en läkare. Läkaren sade att mannen hade en sjukdom på lungorna och han fick medicin. Han fick ingen information om hur han skulle hantera sin sjukdom över huvudtaget. Mannen fortsatte ha besvär och fick även svullna ben. Han sökte sig till vårdcentralen på nytt och fick rådet att köpa stödstrumpor. Mannen gjorde det men blev inte bättre. Han åkte sedan till en annan vårdgivare och det visade sig att mannen hade hjärtsvikt. Läkaren han träffade hos den andra vårdgivaren sade att detta var mycket allvarligt och att läkaren på vårdcentralen borde ha uppmärksammat detta. Mannen fick sedan åka in till ett akutsjukhus och blev inlagd för behandling. Under tiden han var där visade det sig även att han hade en infektion i en av hjärtklaffarna. Han fick antibiotika direkt in i blodet under flera veckor. Det var en diskussion om man skulle operera hjärtklaffen men det bedömdes för riskabelt. Mannen mådde bra sedan men ansåg att det tog alldeles för lång tid innan han fick rätt diagnos och behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01392** Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i hantering av remiss Anmälaren hade problem med att svälja. Hon sökte sig till vårdcentralen. Hon ordinerades medicin som inte hade verkan på problemen. Vid återbesök remitterades hon till undersökning med röntgen. Senare remitterades hon även till specialistmottagning, men för anmälaren var det oklart till vilken mottagning. Anmälaren upprättade kontakt med specialistmottagning vid akutsjukhus som uppgav att mottagningen fått remiss av vårdcentralen men att remissen var i behov av kompletteringar. Anmälaren kontaktade vårdcentralen och bad den påskynda kompletteringen av remissen. Senare uppgav vårdcentralen att den remitterat anmälaren till annan specialistmottagning än den som var lokaliserad vid akutsjukhuset. Vid kontakt med denna mottagning visade det sig att remissen var oklar. Anmälaren tog därför förnyad kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V2002-01395** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfällig uppföljning och lång väntetid En äldre kvinna har synpunkter på en läkares uppföljning när det gäller remittering och provsvar vid en vårdcentral. Hon har fått vänta flera månader på sin undersökning utan att veta vilka åtgärder planerats. Hon är också kritisk till att hon har hamnat mellan stolar hos olika vårdgivare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01416** Vård och behandling Behandling	Får ej hjälp för stickrädsla En man får inte hjälp med sin stickrädsla från vårdcentralen. Vårdcentralen kan inte heller hantera situationen vid blodprovtagning. Mannan har utlovats läkemedel men får dem inte så som utlovats. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01424** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i omläggning av sår och hantering av urinkateter En man fick efter en höftfraktur bristfällig hjälp från distriktssköterskan med såromläggning och hantering av kvarliggande urinkateter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01614** Kommunikation Delaktig Kommunikation Samtycke Resultat Resultat	Vårdcentral hänvisade till abortmottagning utan att fråga om graviditeten var önskad En kvinna som hade gjord en graviditetstest ringde till sin vårdcentral för att boka en tid för att kontrollera sin graviditet. Kvinna har ett barn som inte är född i Sverige och kvinnan visste inte att det är mödravårdscentralen som man ska vända sig till. Den som svarade frågade inte om det var en önskad eller oönskad graviditet men gav ett telefonnummer till en mottagning. Kvinna gick dit utan att veta att det var en abortmottagning. Kvinnan fick en ofrivillig abort. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01730** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Felaktig remittering från närakutmottagning i samband med blindtarmsinflammation En tonåring med misstänkt blindtarmsinflammation hänvisades från 1177 till en närakutmottagning. Prover togs och från närakutmottagningen hänvisades tonåring till ett akutsjukhus. Därifrån hänvisades han till ett barnsjukhus som inte utför blindtarmsoperationer på tonåringar. Först när tonåringen hamnade på det fjärde sjukhuset kom han till rätt ställe. Åkandet mellan fyra olika vårdgivare var mycket svårt och smärtsamt för den tonårige pojken. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00011** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Fel diagnos Anmälaren blev feldiagnosticerad. Hon lider sedan tidigare av problem med sköldkörteln och medicinerats mot dessa besvär. Hon kom att känna av smärta i magen, en liknande smärta som hon kände då hon tidigare var gravid. Hennes pågående problem med sköldkörteln försvårar hennes möjligheter att åter bli gravid. Primärvårdsläkaren ansvarade för medicineringen avseende sköldkörteln och anmälaren berättade för läkaren om den smärta som hon nu hade i magen och sina minnen av smärta vid tidigare graviditet. Läkaren ordinerade undersökning med ultraljud och uppgav att anmälaren hade cysta i äggstockarna. Läkaren ordinerade starka mediciner mot denna cysta och remitterade anmälaren vidare för ytterligare undersökningar. Remissmottagaren undersökte anmälaren och konstaterade att anmälaren var gravid. Läkaren vid primärvården har inte hört av sig. Anmälaren har lidit av oro. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00028** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på samtal med psykolog Enligt mejl har patienten väntat i över två månader på att få träffa en psykolog vid vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00054** Vård och behandling Behandling	Negativ behandlingseffekt En kvinna besökte en vårdcentral för vaccination mot influensa samt lunginflammation. Den senare injektionen orsakade sjukhusvistelse p g a rosfeber i höger arm samt medicinering med antibiotika och penicillin. Sjukhusets läkare rekommenderade anmälan till Patientnämnden. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00058** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Husläkaren missade diagnos trots flera besök Trots flera besök till husläkaren uppmärksammades inte avvikande blodvärden, korrekt diagnos ställdes inte förrän några år senare vilket lett till omfattande konsekvenser. Nu har kvinnan permanenta förändringar som inte kan åtgärdas och hon får inte den stamcellsoperation hon vill ha. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00072** Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter bemötande och journalanteckning på akutmottagning En kvinna har efter hänvisning av vårdupplysningen sökt vård på en närakut för en inflammation. När kvinnan får träffa läkare på närakuten så upplever hon att denna ifrågasätter varför hon är där samt kritiserar den vård kvinnan tidigare har fått på sin vårdcentral. Besöket blev väldigt kort och kvinnan upplevde att hon blev utkörd med ett recept på medicin hon redan hade. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00084** Vård och behandling Behandling	Fysioterapeuten vill avsluta träning En kvinna har regelbundet gått på träning i varmvattenbassäng under en längre tid. Nu vill fysioterapeuten göra ett uppehåll i träningen vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades de långa kötider som mottagningen har och som gjort att bedömningar och planering för kommande träning skjutits på framtiden vilket gjort att anmälaren inte fått någon träning. Anmälaren har hela tiden haft möjlighet att träna på egen hand. Enhetschef på mottagningen har tagit kontakt med anmälaren på telefon för att förtydliga och bättre förklara de regler som finns för träningskort och träning hos fysioterapeut. Anmälaren menar att hennes kognitiva problem gör att träning på egen hand är svårt och hon har nu bytt rehabmottagning och är nöjd med det. Ärendet avslutas därmed.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00100** Vård och behandling Läkemedel	Fick fel läkemedel En man fick efter en operation opiater som han blev beroende av. Läkare vid vårdcentral vill inte skriva ut dessa läkemedel utan föreslog istället ett antidepressivt läkemedel. Anmälaren anser sig inte vara deprimerad och vill därför inte ta läkemedel utan önskar istället få hjälp att motverka opiatabstinens. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00106** Vård och behandling Läkemedel	Läkare skrev felaktigt ut narkotikaklassade läkemedel till ett barn Mamman till en pojke upptäckte av en slump att verksamhetschefen på en vårdcentral skrivit ut narkotikaklassade läkemedel till en vuxen i sonens namn. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00110** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Läkaren var stressad och en liten pojke som behövde sys blev inte ordentligt bedövad En liten pojke hade ett sår som behövde sys. Läkaren på närakutmottagningen som skulle sy såret började att sy utan att pojken fick någon bedövning först. Läkaren torkade bara någon slags gel över såret och började sy direkt, varvid pojken började skrika. Då först fick pojken bedövning i injektionsform. Läkaren väntade dock inte på att bedövningen skulle ge effekt utan började på nytt sy i såret. Pojken fortsatte skrika tills injektionen gav lite effekt. Efteråt gick den stressade läkaren iväg och modern sa till den assisterande sjuksköterskan att hon inte trodde att hennes son blivit ordentligt bedövad inför ingreppet. Detta höll sjuksköterskan med om och tyckte att det var trist. Modern vill framföra sina synpunkter så att ingen annan ska drabbas på samma vis som hennes son. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00186** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Fick komplikationer efter felaktigt utskriven hudsalva En kvinna med utslag och rodnader på kroppen kontaktade sin husläkare som ställde diagnos och skrev ut läkemedel. Hon fick starka reaktioner av salvan, men försökte ändå fullfölja ordinationen. Till slut hade hon sådan klåda att hon åkte akut till närakutmottagning och fick information om att diagnosen varit felaktig. Hon ifrågasätter kompetensen hos läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00203** Vård och behandling Läkemedel	Överförskrivning av smärtläkemedel vilket medförde att man dog En bror som sökt hjälp i många år p.g.a. smärta och har betalat stora summor för att få läkare att skriva ut smärtstillande läkemedel. Många nekade honom medicin när de såg mönster eftersom han överdoserade. Brodern lyckades hitta en läkare som återkommande skrev ut starka mediciner till honom trots att det borde framgå ifrån tidigare journalanteckningar om andra läkares oro för hans konsumtion av läkemedel. Han besökte läkaren och fick läkemedel utskrivet och hittades död dagen efter. Systern undrar varför läkare på vårdcentralen inte hjälp brodern att bli av med sitt missbruk. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00204** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Missnöjd med bemötande samt behandling vid vårdcentral En kvinna har besökt läkare på vårdcentral med halsont och en egen misstanke om att sköldkörteln var påverkat på något sätt. När kvinnan lyfte detta med läkaren upplevde hon att han bemötte henne på ett nedsättande vis och inte tog hennes tankar på allvar. Ingen vidare undersökning gjordes och kvinnan sökte vård hos en annan vårdgivare som kunde konstatera att hon hade en inflammerad sköldkörtel. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00232** Vård och behandling Läkemedel	Bristande hantering av läkemedelsordination En man som behandlas med blodtryckssänkande medicin behövde receptförnyelse. Läkaren hade ordinerat en dubbel dos av medicinen. Anmälaren ansåg att detta var mycket allvarligt då han kunde ha blivit svårt sjuk om han tagit medicinen. Mannen menar att om han inte hade kunnat förstå att det var fel ordination hade det kunnat gå riktigt illa och han hade kunnat hamna i ett livshotande tillstånd. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00257** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering	Vårdcentral godkänner inte receptförnyelse via 1177 samt missade diagnos En man anmäler att hans vårdcentral inte godkänner receptförnyelse via 1177 Vårdguiden. Han anmäler även att hans halsflussdiagnos missades och att han blivit nonchalant bemött genom att han rekommenderats säga upp sig i stället för att sjukskrivas. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralens verksamhetschef. Där beskrevs att sammanfattningsvis vårdgivaren tar emot ärenden via 1177 Vårdguiden dagligen och att vårdgivaren har en egen chattfunktion. Det anfördes vidare att det är ett misslyckande när en patient upplever sig missförstådd och inte lyssnad på men att det är viktigt att komma ihåg att komplexa sjukdomar behöver tas om hand inom specialistvården. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter, bland annat ett utdrag från 1177 Vårdguiden där vårdgivaren skrivit att den egna kommunikationstjänsten ersätter 1177 och att det är smidigare att vända sig dit för att få receptförnyelse. Eftersom detta är i strid med vårdavtalet meddelade förvaltningen ansvarig avtalshandläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen som tackade för informationen och ska kontakta vårdgivaren. Anmälarens synpunkter översändes till vårdgivaren och ärendet avslutades.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00270** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter bemötande på telefon av vårdcentral En man har sökt vård på en vårdcentral och upplevde då ett dåligt bemötande av personal i telefon. Enligt mannen ville personal inte boka en tid för honom och lade på luren. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell vårdcentral som beklagar anmälarens upplevse. Verksamhetschefen påpekar att verksamheten har so ambition att alla ska känna sig nöjda med bemötandet. Vidare lyfter denne fram att det finns andra kontaktvägar via internet för att komma i kontakt med läkare. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00272** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i omhändertagande och vård på vårdcentral En man har fått bristande hjälp och vård från sin husläkare, det gäller uppföljning av diabetesdiagnos och remittering till specialist. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00337** Vård och behandling Läkemedel	Nekad medicinskt preparat Anmälaren lider av epilepsi. Läkaren vid vårdcentralen vägrar enligt anmälaren att skriva ut medicinskt preparat som är kramplösande. Däremot vill läkaren öka dosen i ett preparat där anmälaren redan intar maxdosen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00342** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Läkare ville inte remittera, brister i information Anmälaren ringde primärvården på morgonen och redogjorde för sina besvär - bronkit under lång tid. Han fick en tid hos läkare samma förmiddag. Läkaren var forcerad, uppgav att han inte hunnit läsa journalen, istället ställde läkaren frågor. Anmälaren upplevde att han inte fick tid att närmare redogöra för sina problem. Anmälaren bad att få bli remitterad till specialist på luftvägssjukdomar. Läkaren hänvisade då honom till en husläkaren vid samma vårdcentral. Anmälaren fick samtidigt information om att detta läkarbesök som just nu genomfördes bara skulle uppgå till högst tio minuter, en så kallad drop-in tid. Detta hade han inte fått information om vid tidsbokningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00345** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Synpunkter på vård och behandling, bristande delaktighet och brister i läkarkontinuitet En man som sedan många år är listad vid en vårdcentral har en husläkare som känner hans problematik väl och vet vilken läkemedelsbehandling som fungerar. När mannen drabbades av symtom bad han därför via 1177 om remiss för provtagning och att hans husläkare skulle svara på detta. Önskemålet besvarades dock av annan person och han nekades provet utan föregående besök. Han har också upplevt att han fått träffa flera andra läkare än den som är hans husläkare, vilket skapat onödiga problem. Han har exempelvis fått ett läkemedel utskrivet som han talat om att inte fungerar, vilket inneburit en onödig kur antibiotika. En läkare misstänkte att mannen hade cancer, men nämnde inte detta med ett ord för honom. Detta fick han veta när han fick ett frågeformulär hemskickat. Han ifrågasätter att han behöver börja från början med nya läkare och ifrågasätter omständliga turer runt provtagning och receptförskrivning han drabbats av, Åtgärd: Mannen har via e-post informerat förvaltningen om att han önskar att ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00397** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Två patienter förväxlades på vårdcentralen En kvinna ropades upp i väntrummet på en vårdcentral, väl inne hos läkaren fick patienten se en annan patients journal. Det visade sig att hon förväxlats med en annan patient. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Där beskrevs att man beklagar det inträffade och att man undersökt incidenten. Det blev en förväxling när personalen skulle ropa upp patienten från väntrummet och två patienter hade liknande namn. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00409** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Cyniskt bemötande och erbjuden tid veckor senare för akut åkomma En kvinna som kände att hon hade urinvägsinfektion ringde sin vårdcentral för att boka tid, kvinnan hade då väntat ut helgen för att ringa på måndagen. Personen som svarade på vårdcentralen gav henne dock ett cyniskt och ironiskt bemötande och menade att kvinnan kunde få en besökstid tre veckor senare. Kvinnans specialistläkare som förskriver läkemedelsbehandling till henne för andra besvär har informerat henne om att det inte är bra om hon drabbas av urinvägsinfektioner och att hon då ska kontakta vårdcentralen. Kvinnan menar att personen på vårdcentralen inte vet vad hon arbetar med eller inte vill hjälpa patienter. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00435** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristfällig lyhördhet och information som felaktig medicinering En kvinna framför synpunkter gällande bristfällig respekt och lyhördhet av en läkare vid en vårdcentral som lett till allvarlig skada för hennes mors hälsa. Modern har inte heller fått information om konsekvenserna för sin sjukdom utan att läkaren fokuserade istället på moderns vikt. Modern skickades hem trots symptom på hjärtinfarkt. Läkaren har också ändrat på medicinsdosen som ledde till försämring av moderns hälsa. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00463** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande vård och behandling på vårdcentral En man följdes via vårdcentralen under en några år. Vårdcentralen följde mannens värde på prostatan och det visade sig vara förhöjt och vårdcentralen remitterade honom till en specialistmottagning. Mannen ansåg att det dröjt för lång tid innan han fick vård och oroade sig för vad detta innebar. Mannen har flera synpunkter på hur vårdcentralen skött hans vård under de år han varit patient där. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00506** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande empati hos läkare och ovilja att sjukskriva En kvinna vars make drabbades av svår sjukdom blev på grund av påfrestningarna utmattad. Hon sjukskrevs under en tid av en läkare vid en vårdcentral, dock inte av hennes ordinarie husläkare. Vid ett besök med husläkaren rörande detta fick kvinnan dock ett hånfullt bemötande och informerades om att hon inte trodde att sjukskrivningen skulle godkännas. Hon remitterades dock till psykolog för ett antal besök, men när psykologen tyckte att kvinnan behövde fortsatta besök nekades detta av läkaren som inte förlängde remissen. Kvinnan blev under vidare besök fortsatt hånfullt bemött av läkaren som visade ovilja att sjukskriva henne. När läkaren blev ombedd av försäkringskassan att komplettera läkarintyg har hon, efter att ha påmints, svarat försäkringskassan att hon inte har något att tillägga. Kvinnan menar att läkaren saknar empati och inte förstår när en patient varit utsatt för stark psykisk stress. Hon har vidare synpunkter på att vissa dokument saknas i hennes journal. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00507** Kommunikation Delaktig	Döv kvinna nekad tolk på närakut En döv kvinna fick åka ambulans till en närakut, där närakuten blev ombedd av ambulanspersonalen att ringa och beställa tolk. Ingen tolk kom. Kvinnan tog senare kontakt med Tolkcentralen som menar att ingen beställning av tolk gjordes detta datum. Det är tredje gången på kort tid som samma närakut inte bokar tolk åt kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00518** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Husläkaren gjorde ingen uppföljning av skidskada Husläkaren gjorde ingen uppföljning av knäskada efter skidolycka, fraktur missades. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00616** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Läkare ringer inte upp på avtalad tid En man har en avtalad telefontid med läkaren på vårdcentralen. Läkaren ringer inte upp och vårdcentralen hör inte av sig. När anmälaren hör av sig med detta till vårdcentralen får han veta att han alltid kan byta vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00623** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Bristfällig undersökning Anmälaren led av värk, den blev värre, spred sig från benet upp genom ryggen. Han hade kontakt med primärvårdsläkare som bemötte honom nonchalant och med skratt. Men senare remitterade läkaren anmälaren till undersökning med röntgen, men denna undersökning fokuserade endast på foten, inte ryggen, i enlighet med remissen. Det finns även brister i journalföringen, enligt anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00645** Administrativ hantering Brister i hantering	Remitterades till en klinik som inte utför aktuell operation En vårdcentral remitterade en patient till en specialistklinik som inte utför ingrepp för den aktuella sjukdomen. Anmälaren anser att vårdcentralen borde ha säkerställt detta innan remissen skickades iväg. Detta har fördröjt mannens behandling med lidande som följd. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00688** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Dotterns patientjournal lämnades ut till Försäkringskassan i mammans ärende En kvinnas dotters patientjournal lämnades ut till Försäkringskassan fastän ärendet hos Försäkringskassan rörde mamman. Vidare klagomål på att orosanmälan gjorts till socialnämnden. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00727** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på provsvar vid vårdcentral En kvinna fick vänta fem veckor på ett provsvar vid en vårdcentral. Provsvaret skulle endast ta en till två veckor. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00736** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevligt bemötande och bristande information En flicka hade tagit prover på vårdcentralen. Familjen fick svar på proverna men förstod inte provresultaten riktigt. Fadern ringde vårdcentralen och fick kontakt med en sjuksköterska som inte ville hjälpa honom. Då gick han till vårdcentralen och bad att få tala med läkaren. Läkaren stod sedan i receptionen och var otrevlig och högljudd. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00755** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Anmälare med ryggbesvär besökte husläkare En kvinna föll ihop i hemmet då hon drabbades av hjärtrytmstörningar, hon slog kraftigt i ryggen. När hon skrivits ut från akutsjukhuset kontaktade hon husläkare som inte hjälpte henne tillrätta. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen förklarades att anmälaren vid besöket hos sin husläkare tagit upp många frågor kring sina hälsoproblem, men inget har dokumenterats om ryggbesvär. Anmälaren medgav att hon mindes fel och att hon nog diskuterat med en annan husläkare. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00756** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Kvinna fick tjata sig till röntgenundersökning av smärtande rygg En kvinna föll olyckligt hemma när hon drabbades av hjärtarytmier och tvingades genomgå en hjärtoperation. I samband med fallet fick hon också kraftiga ryggbesvär, men detta ville inte husläkaren utreda vidare utan hon fick lugnande besked. Efter en hel del tjat från hennes sida gick husläkaren med på remiss till röntgenundersökning och där upptäcktes ett flertal kompressionsfrakturer. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00795** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bortglömd remiss och dålig tillgänglighet på vårdcentral En man besökte husläkaren för ett år sedan för att få hjälp med sin sömnapné. Vid mötet med läkare skulle remiss skickas, nu fyra månader senare har han fortfarande inte fått någon kallelse. Försökt komma i kontakt med vårdcentralen otaliga gånger, men det gå inte att komma fram telefonledes. Vid fysiskt besök på vårdcentralen visade det sig att remissen har glömts bort och inte skickats iväg. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00807** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekades vård och fick ett otrevligt bemötande En kvinna fick ingen behandling vid en närakutmottagning trots sina smärtor. En sjuksköterska gick förbi och nonchalerade hennes symtom samt blev arg på henne och sa att det var flera andra före henne i kön. Hon känner sig diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00819** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekad bedömning och hänvisad vidare efter kontakt med 1177 En kvinna kom till en lättakut på en vårdcentral för att hon hade flanksmärta. Hon var orolig över att det kunde vara en långdragen urinvägsinfektion eller njursten. Hon kontaktade 1177 som hänvisade henne till lättakuten men blev vidareslussad till husläkarjouren på grund av lång väntetid. Kvinnan upplevde att hon inte blev tagen på allvar och skickades runt. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00820** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekad bedömning och kvinna upplevde sig inte hörd En kvinna blev hänvisad till en husläkarjour efter att ha varit i kontakt med först 1177 och sedan en närakutmottagning. När hon kom till husläkarmottagningen sade de att de endast hade tio minuter per patient och att hon får åka till en stor akutmottagning vid ett akutsjukhus. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarjouren där verksamhetschefen skrev att anmälaren sökte för smärta i flanken. Anmälaren fick träffa en läkare som gjorde bedömningen att det kunde röra sig om njursten. Husläkarjouren kan inte ombesörja de prover och undersökningar som krävs för att diagnosticera njursten och därför hänvisades anmälaren till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Verksamhetschefen skrev vidare att det är långa väntetider på akutmottagningarna vid akutsjukhusen och att patienterna drabbas hårt av det. Verksamhetschefen hoppades att anmälaren fick hjälp och mår bra nu. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00830** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Läkare på vårdcentralen har för kort besökstid En kvinna har sökt hjälp på vårdcentralen för att hon har några problem som hon ville ta upp med sin läkare. Under besöket sa läkaren att tiden var begränsad till 20 minuter och att kvinnan bara fick ta upp ett problem i taget. Skulle hon behöva diskutera fler problem så ombads hon boka en ny tid. Kvinnan anser att det är helt ohållbart att bedriva vård på detta vis där man inte ser helheten utan fokuserar på ett problem i taget. Då skulle hon behöva ta ledigt från sitt jobb vid tre olika tillfällen för att ta upp receptförnyelse, magkatarr och huvudvärk till exempel. Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschefen och ansvarig läkare. De beklagade att kvinnan upplevde att hon inte fått den hjälp i den utsträckning som hon önskat i samband med sitt besök på vårdcentralen. Vid genomgång av ärendet bedömde verksamhetschefen att läkaren bedömt och handlagt ärendet helt korrekt med avseende på medicinsk prioritering. Den öppna mottagningen är till för att träffa sin läkare under maximalt 15 minuter per patient och ärende. Öppna mottagningen behandlar enkla åkommor eller påbörjar en utredning som sedan fullföljs av patentens ordinarie läkare. Kvinnan tog del av yttrandet och inkom med ett genmäle för verksamhetens kännedom där hon ansåg bland annat att den öppna mottagningen är till för att få in så många besök som möjligt och förbättra statistiken. Hon menar att det är fel och slöseri med skattebetalarnas pengar. I samråd med kvinnan avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00834** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Bristande utredning och delaktighet vid begynnande sepsis En man som vårdas av hemsjukvården via en vårdcentral och tappar sig själv med kateter är infektionskänslig, särskilt gällande urinvägarna. När mannen, efter en vistelse på akutsjukhus där katetersättning skapat blödningar, drabbades av hög feber informerade hans hustru hemsjukvården om detta genom att ta sig till vårdcentralen. Hon var orolig över situationen och den snabbt stigande febern. En sjuksköterska talade med läkare och beslutet blev att avvakta och besöka mannen nästa dag för att ta urinprov. Febern steg dock ytterligare tillsammans med frossa och mannen fördes under natten med ambulans till akutsjukhus där han blev akut omhändertagen och inlagd på grund av blodförgiftning, sepsis. Mannens hustru anser att hanteringen från hemsjukvårdens sida var bristande, att hon och mannen inte togs på allvar. Hon undrar varför hemsjukvården inte har mer tid för patienterna och besöker dem så sällan och varför telefontiden är begränsad till en timme på morgonen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00837** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Lång väntetid och kränkande bemötande En kvinna framför att hon och hennes svårt skadade son blev kränkta av vårdpersonalen vid en närakutmottagning som prioriterade andra patienter framför sonen. När hon ifrågasatte detta skrek en receptionist och sa att hon borde vara glad att hon fick en tid. Hon har förgäves kontaktat ansvarig chef som lovat att återkomma. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00855** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårigheter att boka läkartid hos husläkaren En man har svårigheter att boka besökstid hos sin husläkare. Ibland har han blivit uppmanad att boka akut tid för återkoppling av provtagning och uppföljning av medicinering. Han har flera kroniska åkommor, men det är planerade besök han behöver, inte akut tid som ofta är begränsad. Då han är rörelsehindrad och har långt till vårdcentralen måste han boka färdtjänst vilket måste göras med litet framförhållning. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades de långa väntetider som tidigare varit till mottagningen, anställning av flera läkare har lett till att väntetiderna kortats. Anmälaren är besviken över att först ha haft besvär under lång tid och sedan tvingas vänta mer än 8 veckor på besökstid, han vill att detta återförs i avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00867** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Missnöjd med besök på vårdcentralen En kvinna med flera kroniska sjukdomar har besökt flera personalkategorier på en vårdcentral som är ny för henne. Hon menar att hon inte bemötts med respekt och integritet. Journal hos andra vårdgivare har lästs av läkaren utan samtycke och hennes sjukberättelse har ifrågasatts. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00882** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Otydlig information om vattkoppsvaccinering av gravid kvinna En gravid kvinna har kontaktat vårdcentralen för att höra om hon och hennes treåring behöver vaccineras mot vattkoppor. Vårdcentralen svarade bara generellt att de inte rekommenderar vattkoppsvaccinering till barn eller gravida. Kvinnan tycker det är fel att de inte har vidare information om riskgrupper på sin hemsida eftersom de ändå tar emot personer för vattkoppsvaccinering. Kvinnan har inte vetskap om hon bär på antikroppar mot vattkoppor. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00886** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig kommunikation och undersökning En kvinna har synpunkter på en läkares brist på intresse, engagemang och lyhördhet vid en husläkarmott. Läkaren gjorde ingen undersökning och pratade mest om sig själv. Han var enligt kvinnan okunnig och gav felaktiga råd. Läkaren skyllde hennes besvär på hennes åldern vilket uppfattats som diskriminering. Hon har skrivit till ansvarig chef som enbart tackade för brevet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00908** Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på undersökning på grund av remissmiss En man sökte vård vid en vårdcentral på grund av blödning från tarmen och remitterades till undersökning vid specialistmottagning. Det gick fem månader mellan besöket på vårdcentralen och undersökningen. Vid undersökningen konstaterades att mannen hade en tumör. Hans närstående som kontaktar förvaltningen menar att remissen borde ha skickats akut, enligt SVF, standardiserat vårdförlopp, och att undersökningen skulle ha genomförts inom några dagar. Hon menar att mannen har flera riskfaktorer för cancer och dessutom genomgått elakartad cancer för några år sedan. Hon vill uppmärksamma det skedda så att inte fler patienter råkar ut för samma sak och menar att ju tidigare man upptäcker cancer desto större chans för tillfrisknande. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00910** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering	Ifrågasätter tillgänglighet på vårdcentral En kvinna har under en längre tid försökt boka en tid på en vårdcentral för att söka en remiss till röntgen. I telefon har personal från vårdcentralen uppgivit att det inte har funnits några tider att boka utan att kvinnan behöver boka akuttider via nätet. Kvinnan har inte lyckats med detta. Ifrågasätter detta samt det faktum att vårdcentralen inte tar emot kontanter som betalsätt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00933** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Omlistad vid vårdcentral utan vetskap En man blev, utan att han visste om det eller godkänt det, listad vid en vårdcentral av denna. Detta har inneburit att mannen, som lider av en kronisk sjukdom, inte kunnat boka en tid vid den vårdcentral han varit patient hos i tio år. Mannen frågar sig hur det är möjligt att bli omlistad när han inte skriver under ansökan om detta. Den enda kontakt han haft med vårdcentralen är i samband med influensavaccination vid ett tillfälle. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00959** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekad besök vid husläkarjour utan undersökning En kvinna ringde, efter kontakt med 1177 vårdguiden, en husläkarjour eftersom hon hade en stor knöl i örat och hade haft sprängande huvudvärk under en veckas tid. Kvinnan nekades besök med hänvisning till att knölen förmodligen behövde punkteras, vilket inte kunde utföras på husläkarjouren. Kvinnan ifrågasätter att hon inte erbjöds läkarundersökning för bedömning och eventuell behandling, hon tycker att bemötandet var otrevligt och oprofessionellt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00987** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande utredning, behandling och delaktighet vid höftbesvär hos liten pojke Föräldrarna till en fyraårig pojke har sedan han kunde gå sökt vård för pojkens höftbesvär. Han har haft smärta i höfter och knän och svårt att gå i trappor och cykla, vilket föräldrarna förmedlat till läkarna men de har avfärdat pojkens problem som normala. Nu har en specialistläkare undersökt pojken och menar att höftbesvären skulle ha åtgärdats när han var liten. Nu måste pojken opereras och det är inte helt säkert att hans rörelseförmåga kan åtgärdas till det normala. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00988** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande utredning och behandling av liten pojke med höftbesvär En liten pojke har sedan han kunde gå haft problem med sina höfter med smärta och gångsvårigheter. Läkarna har avfärdat problemen som normala men ju mer pojken började röra sig och gå i trappor och röra sig har han uttryckt att han har ont och vill vara stilla. Efter undersökning hos specialistläkare konstaterades att han har ett medfött problem med höften som hade kunnat åtgärdas när han var liten. Nu måste han genomgå operationer som kanske inte ger honom fullständig rörlighet. Föräldrarna är förtvivlade över att man inte har lyssnat till dem när de sagt att pojkens besvär inte är normala. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00994** Kommunikation Bemötande	Läkare har varit elak mot kvinnan som inte fått byta läkaren En kvinna har blivit illa behandlad av en läkare som bemött henne dåligt och har varit elak mot henne vid en vårdcentral vid flertal tillfällen men får enligt ansvarig chef på vårdcentralen inte byta läkare. Trots att sjuksköterska har bokat tid hos annan läkare, har den ansvarige avbokat besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01039** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Missnöjd med bemötande och behandling på vårdcentral En kvinna har besökt en vårdcentral med misstänkt urinvägsinfektion. Efter besöket har kvinnan reagerat på att läkare har skrivit i journalen att hon tidigare har haft cancer vilket enligt kvinnan inte är fallet. När kvinnan har påpekat detta för läkare upplever hon sig bemött på ett nedsättande vis. Ifrågasätter vidare att hon fick en medicin som inte gjorde någon nytta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01045** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	En äldre man får inte hjälp med sina smärtattacker av hemsjukvården En äldre man bor i sitt hem får hjälp via hemsjukvården. Han fick svåra smärtattacker emellanåt och behövde då smärtlindring. Han ahr prostatacancer. Trots att han behöver få smärtlindring snabbt så har det inte varit möjligt att få tag på hemsjukvården. Hans barn som kontaktat förvaltningen hade försökt ringa till hemsjukvården och mannen hade själv larmat men ingen kom för att hjälpa. Hans barn berättade att hemsjukvården ibland dök upp och ibland hördes de inte av alls. De har ringt 1177 för att få råd men de hänvisade till hemsjukvården. Mannens barn undrar hur de ska förhålla sig till problematiken. Det har varit planerade möten med mannen, barnen och hemsjukvården men hemsjukvården har aldrig dykt upp eller lämnat återbud. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01050** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vårdcentral kan inte läsa annan vårdgivares journaler En man har synpunkter på att vårdcentralen inte kan läsa hans journaler som finns hos en annan vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01077** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Inga tider på vårdcentral En man som mådde dåligt ringde sin vårdcentral för att boka besökstid för undersökning. Han informerades om att det inte fanns någon tid på två månader och att det inte gick att svara på hur tiderna skulle se ut två månader senare eftersom kalendern för den månaden inte öppnats. Mannen menar att patienter är uppmanade att söka vård vid vårdcentralen i första hand men att en sådan här situation innebär att det som återstår är att åka till akutmottagningen på akutsjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01080** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Försenad cancerdiagnos En kvinna hade buksvullnad, andningssvårigheter och onormal trötthet. Hon vände sig till sin vårdcentral för utredning men remitterades bara till en tarmundersökning, inga blodprover togs. Efter en månad togs hon in akut med svåra buksmärtor och på röntgenundersökningen kunde man se cancertumörer i äggstockarna. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01081** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blev inte mottagen och undersökt på vårdcentral En ammande kvinna hade smärta i bröstet, feber och allmän sjukdomskänsla. Hon nekades besök på drop-in tid då de tiderna enbart var för patienter med feber och ont i örat. Anmälaren anser att personen i receptionen inte är den som ska bedöma om en patient får träffa en läkare. Kvinnan fick heller inget läkarbesök inbokat längre fram. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01103** Vård och behandling Behandling	Förälders syn på psykologs behandlingsförslag En förälder har synpunkter på en psykologs förslag till behandling, vid en vårdcentral, när han var där med sin minderåriga dotter. Psykologen sa att när dottern blev orolig skulle hon ta isbitar i handen för att lättare glömma oron. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01111** Vård och behandling Omvårdnad Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Bristande omvårdnad gällande hantering av kateter En äldre man får hemsjukvård som bland annat hjälper honom med katetern som han har för att kunna tömma sig på urin. Hemsjukvården hade varit på besök hos mannen och bytt kateterpåsen. I samband med bytet hade de missat att öppna katetern så att urinen kunde rinna ut. Mannen larmade flera gånger då han var så kissnödig och hade ont. Hemtjänsten kom och de ringde sjuksköterskan flera gånger men hon kom inte. Till slut uppdagades det att katetern var stängd. Detta upptäcktes först när man noterad urinläckage. Mannen hade väldiga smärtor och var mycket tagen av situationen. När sjuksköterskan kom efter tre timmar hade hon varit otrevlig och ifrågasättande mot hemstjänsten. Sjuksköterskan och hemtjänsten anklagade varandra framför mannen. Mannen skickades sedan in till ett akutsjukhus då han hade fått en urinvägsinfektion. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01112** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga och ovidkommande uppgifter i patientjournalen En kvinna anmäler att det finns felaktiga och ovidkommande uppgifter i hennes patientjournal vid en närakut. Det står att hon ska ha fått en diagnos av en kirurg samt vilket land patienten kommer ifrån. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01115** Kommunikation Delaktig	Nekad språktolk En man nekades språktolk vid ett möte med vården. Inte heller anhöriga fick vara med på mötet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01118** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel	Får inte hjälp av husläkaren att söka fonder En kvinna har dels frågor om recept från sin husläkare, dels frågor om fondmedel som hon sökt. Hon har fått information om att hon är behörig att söka fonder, men det är svårt att få hjälp med rätt blanketter och hon har svårt att få korrekt information. Åtgärd: Då anmälaren nu bytt vårdcentral avstår hon från att sända in någon underskriven anmälan, ärendet avslutas. Hon har förhoppning om att den nye husläkaren kan hjälpa henne med korrekta blanketter.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01122** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel	Brister i behandling av sköldkörtelproblem En kvinna har synpunkter på behandlingen av hennes sköldkörtel. Hon mådde inte bra och upplevde att den medicinering hon fick inte var tillräckligt bra. Hon efterfrågade remiss till specialist från sin läkare på vårdcentralen men blev nekad detta. Då kvinna blev gravid hänvisades hon till läkaren på barnmorskemottagningen. Där var det väntetider vilket anmälaren har synpunkter på. Kvinnan har flera symtom som bland annat trötthet och brister i ork. Hon anser att läkaren på barnmorskemottagningen har brister i kunskap kring sköldkörtelbehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01124** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter insatser från hemsjukvård En man har under period fått basal hemsjukvård via sin vårdcentral. Mannen samt anhöriga har under denna period reagerat på ett flertal incidenter. Bland annat har personal inte kunnat komma in i lägenheten trots att de har nycklar. Vidare har personal enligt anhöriga inte tillämpat basala hygienrutiner så som att tvätta händerna. Ifrågasätter även att personal inte verkade vara informerade om mannens mediciner. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01125** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bristande bedömning av sår på vårdcentral En man var på vårdcentralen för att ta bort stygn på magen efter en blindtarmsoperation. Sjuksköterskan tog bort stygnen och lade om med ett förband. Mannen gick från vårdcentralen och det började blöda. Det slutade inte blöda och hans kläder blev nedblodade. Han förstärkte förbandet men det fortsatte att blöda igenom. Mannen blev yr och illamående och ringde till vårdcentralen och fick en telefontid. Han ringde sedan 112 och fick åka in till det akutsjukhus där han hade opererats och läkaren sydde tre stygn. Mannen åkte hem igen men det fortsatte att blöda igenom förband, handduk och över sängkläderna. Han fick återigen ringa ambulans på natten. Mannen ansåg att det var felaktigt av sjuksköterskan att skicka hem honom med ett öppet och blödande sår. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01127** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig undersökning gav felaktig diagnos En äldre kvinna besökte närakutmottagning med kraftig smärta i området runt höftleden, hon fick information om att det troligtvis var en irriterad slemsäck i muskulaturen. Några veckor senare konstaterades att det var en lårbenshalsfraktur som blivit obehandlad och orsakat stora besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01180** Kommunikation Bemötande	Otrevlig läkare En kvinna framför att en läkare har varit otrevlig i tonen mot henne under ett besök vid en vårdcentral. Senare hade läkaren ringt upp henne och frågade om hon skulle ta tillbaka remissen vilket uppfattades av kvinnan som en hot. Hon har också försökt prata med verksamhetschefen som inte gett något övertygande svar till henne.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01223** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Problem med läkemedelsförskrivning, tillgänglighet och val av husläkare En man som har mycket smärtproblematik till följd av en trafikolycka för några år sedan anmäler att hans nya husläkare inte förskriver de läkemedel som behövs. Vidare anmäls att läkartider inte ges i rimlig tid, att svar uteblir när patienten kontaktat vårdgivaren på 1177 Vårdguidens e-tjänster, att patienten inte får välja en viss läkare och att journaler inte lämnas ut. Mannen anser inte att vårdkedjan fungerar när primärvården tagit över från slutenvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01231** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Felaktig avbokning samt otrevligt bemötande En kvinnas besök avbokades av en vårdcentral utan att hon fick veta det. När hon åkte till vårdcentralen och förklarade detta för en receptionist blev hon dåligt bemött av denne. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01238** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter vård och bemötande på vårdcentral vid ryggsmärta En kvinna har under en längre period sökt vård på en vårdcentral med ryggsmärta. Upplever att läkare inte har tagit hennes problem på allvar. Kvinnan har önskat en remiss till röntgen vilket läkare vid tillfälle har lovat men detta har inte blivit av, kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01254** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid till undersökning Anmälaren blev remitterad till undersökning av urinröret och urinblåsan, cystoskopi. Det fanns misstanke om cancersjukdom. Han skulle få vänta i fyra månader. Därför sökte han sig till annan vårdgivare och samma undersökning erbjöds omgående. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01296** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Får ingen hjälp för sina besvär med generell smärta i kroppen En man har besvär med generell smärta i kroppen. Han har varit på sin vårdcentral och gjort flera prover och undersökningar men upplever nu att läkarna tröttnat på honom. När han blivit lovad att en läkare ska höra av sig har han inte blivit uppringd. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01319** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöje med primärvården Anmälaren blev inlagd på sjukhus efter en tids längre sjukdom. Under sin sjukdom hade hon kontakt med vårdcentralen, men nu är hon missnöjd med primärvårdens insatser. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01330** Vård och behandling Behandling	Skada i urinröret efter urinkateter En kvinna hade fått en urinkateter efter en operation då hon hade haft svårt att kissa. Då katetern krånglade och det inte kom ut någon urin skulle man byta katetern. Detta misslyckades och katetern gled ut med uppblåst ballong i änden som skadade kvinnan i urinröret så att hon började blöda. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01332** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande utredning En kvinna sökte vård för diffusa buksmärtor, svårigheter att andas, trötthet och svettningar. Hon hade av vårdcentralen hänvisats till en närakutmottagning. Där togs en litet kapillärt blodprov som visade förhöjda värden men läkaren hänvisade inte henne någon annanstans. Efteråt konstaterades att kvinnan har cancer i äggstockarna. Kvinnan önskar att man på närakutmottagningen borde ha varit mer lyhörd och lyssnat till henne när hon beskrev sina besvär och inte avfärdat dem utan vidare utredning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01336** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Långt väntan samt bristfällig delaktighet och lyhördhet En kvinna anser att hennes minderåriga barn med smärtor inte togs på allvar av en läkare vid en närakutmottagning. Familjen fick vänta flera timmar och att läkaren hon träffade inte trodde på en diagnos som någon annan barnklinik hade ställt samt inte var lyhörd för vad modern hade att berätta. Läkaren skrev ut ett läkemedel som var oönskat och enligt modern helt felaktigt. Modern vände sig till en annan mottagning som undersökte barnet och kom fram till att modern hade rätt om barnets besvär. Modern anser att mottagningens bemötande var ovärdigt då hennes barn fick vänta flera timmar och stå ut med smärtan. Hon anser att mottagningen borde lära sig att lyssna på anhöriga som har kännedom om barnet. Åtgärd: Förvaltningen har vid olika tillfällen försökt kontakta anmälaren har informerat att hon ska återkomma. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01358** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Brister i valfrihet Anmälaren hade lidit av pågående näsblod. Han kunde själv konstatera att han hade sår i näsan. Han önskade att komma till en viss specialistmottagning, öron-näsa- halsmottagning. Men han bokade in sig på läkarbesök vid vårdcentralen i avsikt at få remiss till denna särskilda specialistmottagning. Han hade förväntningar på att specialistläkare som behandling skulle bränna eller etsa blodådrorna så att de stängde sig och slutade blöda. Läkaren som han träffade vid besöket var allmänläkare och denne saknade verktyg för att bränna eller etsa blodådrorna. Läkaren konstaterade dock sår i näsan och remitterade anmälaren till specialistläkare på samma vårdcentral. Detta var anmälaren missnöjd med, han hade velat bli remitterad till annan specialist som han uppgett adressen till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01361** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfälligt undersökt hos husläkare En kvinna med kraftig värk i benet kontaktade sin husläkare efter att ha fått en summarisk undersökning på närakutmottagning, värken i benet blev inte hjälpt av smärtlindrande tabletter. Husläkaren gjorde en undersökning och ökade dosen antiinflammatorisk- och smärtlindrande medicin. Men inget hjälpte och slutligen röntgades benet och en fraktur på lårbenet upptäcktes. Anmälaren är arg och besviken över att hennes besvär inte togs på allvar vid första besöket. Åtgärd: Handläggning pågår. .

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01363** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Missad återkoppling av urinodlingssvar från baby En mor misstänkte att hennes tvåmånaders baby hade urinvägsinfektion och sökte vård på närakutmottagning. Där fick hon vänta flera timmar men när läkaren till slut kom för undersökning togs urinodling och modern skulle få återkoppling efter ett par dagar. Modern fick ingen återkoppling och på tredje dagen efter lovad återkoppling sökte hon vård igen. Efter ytterligare lång väntan hänvisades babyn och modern till en barnakutmottagning där flickan sattes in på antibiotika. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01369** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Skadad av ordinerad salva Anmälaren blev av läkare vid primärvården ordinerad ansiktskräm mot akne. Fem dagar därefter drabbades hon av allergisk reaktion, hon fick brännskador i hela ansiktet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01401** Kommunikation Bemötande	Kränkande behandling En kvinna som ville förnya sin medicinering fick ett nytt läkarbesök om tre veckor. När hon påtalade att hon inte hade möjlighet att vänta så länge bemöttes hon av en otrevlig personal. Hon kom till en dropp-in besök och där bemöttes hon av en person som presenterade sig med ryggen mot henne med ett namn hon inte uppfattade. Kvinnan uppmanades att kontakta en beroendemottagning utan en enda fråga om vad hennes sömnstörningar berodde på. Kvinnan grät efteråt av den kränkande behandlingen. □□ Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01426** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Epilepsi diagnos missad på vårdcentral En kvinna hade under lång tid besvär med yrsel, svimning och migrän. Hon besökte en läkare på en vårdcentral flera gånger men fick ingen ordentligt utredning. Det visade sig efter några år att kvinnan hade epilepsi. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01431** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Inställt besök utan information, utebliven behandling Anmälaren hade fått kallelse till vårdcentralen för att träffa diabetessjuksköterska. När han anlände fock han besked om att denna sjuksköterska hade slutat. Anmälaren hade tagit ledigt från arbetet för att träffa sjuksköterskan, vilket innebar ekonomisk förlust för anmälaren. Dessutom, anledningen till besöket var att tidigare blodprov visat för höga blodsockervärden och att det därmed fanns risk för diabetes. Anmälaren påtalade bristen på information om inställt besök och utebliven behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01441** Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Utebliven uppföljning av provsvar, drabbades av cancer En man tog prostataprov vid en vårdcentral och trots att provvärdet var högt vidtogs ingen åtgärd. När mannen senare fick besvär uppsökte han vårdcentralen igen, ett nytt prov togs och mannen remitterades omedelbart till specialist. Det visade sig att mannen drabbats av aggressiv prostatacancer. Mannen menar att hans provsvar trillat mellan stolarna, han har fått veta att läkaren han träffade första gången slutat på vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01443** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter funktionalitet på 1177 gällande rehabiliteringsklinik En man har synpunkter på att det inte fanns någon möjlighet för honom att avboka sitt besök via nätet vid en rehabiliteringsklinik. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01485** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Undrar om en läkare är legitimerad En man undrar hur han får veta att en läkare med språkförbistring är legitimerad. Han anser att han har rätt till att få den läkare han önskar att få. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01565** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Gravid kvinna fick vänta flera timmar trots misstanke om blodpropp En gravid kvinna hade fått en akutremiss för röntgenundersökning då läkaren misstänkte att hon hade en blodpropp. På röntgenavdelningen kunde de inte ta emot förrän om några veckor och kvinnan hänvisades till en närakutmottagning. När kvinnan kom dit berättade hon för sjuksköterskan i luckan att man misstänkte en blodpropp och att hon var gravid. Trots det fick hon vänta i flera timmar på att träffa en läkare och när hon väl fick göra det var det för sent för att göra en ultraljudsundersökning av hennes ben. Kvinnan fick komma tillbaka nästkommande morgon och göra undersökningen som visade att hon hade fått en blodpropp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2001-00017** Vård och behandling Behandling	Klagomål på bristande behandling En man hade synpunkter på en vårdcentral som inte gav honom rätt hjälp. Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V2001-00068** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Felaktig bedömning av liten flicka på husläkarjour En flicka hade ont i öronen. Föräldrarna tog flickan till en läkare som hade varit hårdhänt vid undersökningen och sagt att det var förbjudet enligt lag för honom att skriva ut antibiotika. En annan läkare undersökte sedan flickan och det visade sig att hon hade dubbelsidig öroninflammation och skrev ut antibiotika. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V2001-00078** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig behandling av sjuksköterska En kvinna hade gjort en operation och fick stygn. Sjuksköterskan på vårdcentralen hade tagit bort stygnen och lämnat såret öppet en vecka. Detta ledde till att kvinnan fick ett fult ärr. Personalen på vårdcentralen hade sagt att man gjort fel. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00079** Administrativ hantering Intyg	Man har inte fått rätt vård, felaktiga intyg från läkare, nekad sjukpenning, på väg bli hemlös En man anser att vårdgivare, främst inom primärvården, slarvat med intyg till försäkringskassan vilket medfört att han håller på att bli hemlös. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2001-00080** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Felaktig ortopedisk diagnos för barn Ett barn hade ramlat på sin arm. Han sökte närakutmottagning. Pojken var mycket smärtpåverkad och pekade på smärta i armbågen. Vid röntgenundersökningen som enligt anmälaren var hårdhänt utförd och gjordes enbart på armbågen sågs ingen fraktur. Barnet bedömdes ha en stukning och fick en mitella. När ett återbesök gjordes på en annan mottagning konstaterades via röntgen en fraktur på överarmen. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00108** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Får ingen hjälp En kvinna med diskbråck och långvarig smärta får inte tillräcklig utredning, vård eller behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00112** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att få kontakt med vårdcentral En kvinna hade stora svårigheter att få kontakt med den vårdcentral där hon är listad. Enligt kvinnan bollas patienterna mellan olika knapptryckningar, formulär via e-post och sms när de försöker ta kontakt med vårdcentralen för rådgivning och tidsbokning. När kvinnan vid ett tillfälle följt en länk för att besvara frågor, inför telefonsamtal med vårdcentralen, informerades hon om att det inte fanns några telefontider och att formuläret därför inte gick att fylla i, däremot hänvisades hon till ett telefonnummer, som visade sig inte vara i bruk. Kvinnan menar att proceduren tog en halvtimme och att patienter direkt borde få information om att telefontiderna är slut. Hon tycker att systemet är omständligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren känner inget behov av återkoppling från vårdcentralen men vill att problemet uppmärksammas. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V2001-00140** Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter arbetssätt på närakut En kvinna har besökt en närakut och ifrågasätter det faktum att människor fick sprutor i väntrummet samt att hon fick vänta länge innan hon fick vård. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00141** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Felaktig utredning, behandling och diagnos En kvinna har inte utretts korrekt för sina magsmärtor. Man har tolkat det som att hon hade ett bråck men det rörde sig om en inflammerad tarm. Kvinnan har nu fått adekvat diagnos och behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Hon har senare hört av sig igen och meddelat att hon kommer skicka en anmälan som gäller flera vårdgivare om några månader. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Epost **Primärvård** **V2001-00178** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter att vårdcentral inte förnyar recept per telefon En kvinna ifrågasätter att en vårdcentral inte vill skriva ut medicin till henne innan hennes nästa planerade läkarträff. Enligt anmälaren har personal på vårdcentralen uppgivit att detta är på grund av ekonomiska skäl. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Önskar ej inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V2001-00202** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Blodprovstagning avvisades av husläkare En kvinna var under utredning hos specialistläkare i lungmedicin. Han remitterade henne till laboratorium på vårdcentralen för provtagning, men där avvisades hon eftersom husläkaren inte ansåg att proverna var viktiga. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V2001-00329** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande behandling av barn på grund av hög personalomsättning Ett barn som remitterades till en vårdcentral för psykologbesök fick enligt barnets närstående inte den behandling han är i behov av. Enligt den närstående ställs barnets tider ideligen in på grund av sjukdom eller att personal slutar. Personalen avlöser varandra och personalomsättningen är hög. När en besökstid ställts in har kallelse till annat besök dröjt eller helt uteblivit vilket gjort att vården också dragit ut på tiden. Barnet har under ett halvår träffat fyra eller fem olika psykologer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V2001-00331** Resultat Resultat	Skadad efter borttagning av vaxpropp En kvinna har besökt en vårdcentral för behandling mot vaxpropp. Enligt anmälaren har läkare på vårdcentralen spolat ett öra som kvinnan har ett rör i och därigenom skadat henne. Kvinnan lider nu av smärta och tinnitusliknande symptom efter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V2001-00355** Kommunikation Delaktig	Missnöjd med psykolog En man har klagomål på ett möte med en psykolog vid en vårdcentral gällande behandlingsplanen. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V2001-00403** Vård och behandling Behandling	Man fick inte hälsoundersökning på vårdcentral En man hade högt blodtryck och ville ha en fullständig hälsoundersökning utförd vid sin vårdcentral. Sjuksköterskan han talade med verkade ointresserad och sade att han fick vända sig till den privata vården. Mannen tyckte det var dåligt att han skulle behöva betala själv när en hälsoundersökning kan verka förebyggande. Han ville således anmäla vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren informeras om att vårdcentralen kan neka att göra en fullständig hälsoundersökning. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Primärvård** **V2001-00404** Administrativ hantering Intyg	Nekad sjukskrivning En kvinna träffade en ny läkare på en vårdcentral som nekade att sjukskriva henne trots att hon visade upp journalanteckningar och gamla sjukskrivningar. Läkaren remitterade henne istället till en psykiatrisk mottagning som också nekade att sjukskriva henne då det i remissen från vårdcentralen inte nämndes något om behovet av sjukskrivning. Ansvarig chef har beklagat situationen och konstaterat att man inte kunde hjälpa henne med en sjukskrivning. Detta har resulterat i att kvinnan inte fått någon ersättning. Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med anmälaren och skickat blankett till henne på begäran. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00418** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga uppgifter i patientjournalen En kvinna anmäler att det finns felaktigheter i hennes patientjournal på vårdcentralen. Hon har inte tackat nej till ett par behandlingsalternativ som det står i journalen. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00511** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Läkare gav irrelevant information och råd En kvinna sökte vård på en vårdcentral med symtom från magen. Läkaren gav irrelevant information och råd. Läkaren frågade även om anmälarens etnicitet. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2001-00513** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Väntetider i vården	Man har väntat länge och slussats runt En man har vid flera tillfällen slussats runt bland olika vårdgivare och till slut fått svar från sin vårdcentral att remiss endast kan skrivas efter ett fysiskt möte. Han undrar om det är rimligt att slussas runt på detta sätt. Han har väntat över två månader för att få ändra sin medicinering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om möjligheten att få ett skriftligt svar på sina synpunkter i fall hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V2001-00515** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande tillgänglighet för patient och försäkringskassan En man hade stora problem att få kontakt med sin läkare på en vårdcentral. Läkaren är alltid upptagen och ringer inte tillbaka till vare sig mannen, hans närstående eller till försäkringskassan som önskar kontakt med henne rörande komplettering av intyg. Mannen som mår mycket dåligt har påverkats ytterligare av svårigheterna att få kontakt med läkaren och att hon inte tycks bry sig om kompletteringen till försäkringskassan gällande hans sjukskrivning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framförs att mannen slutligen fått kontakt med läkaren och därefter listat om sig på annan vårdcentral. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V2001-00522** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd diagnostisering av tonåring En tonårig pojke har haft långvariga besvär med huvudvärk och luftvägsinfektioner. Pojken har varit på otaliga läkarbesök och man har tolkat hans symtom som att han suttit för länge framför skärmar och att han är orolig. Modern har hela tiden hävdat att han har besvär med luftvägarna. Nyligen genomgick pojken en speciell röntgenundersökning där man kunde konstatera att han lider av kronisk bihåleinflammation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2001-00583** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i undersökningar och utredning för att få korrekt diagnos En kvinna är besviken och ledsen över den långsamma hanteringen av hennes sjukdom och symtom. Preliminär diagnos är trötthetssyndrom, men hon menade att utredningen inte är komplett. Åtgärd: Anmälaren har fått hjälp från vårdgivare och ärendet avslutas på förvaltningen.
Epost **Primärvård** **V2001-00610** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfällig tillgänglighet En man har försökt boka en akut tid på en vårdcentral vid ett flertal tillfällen och varje gång fått beskedet att alla akuttider var upptagna. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens om att denne inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00625** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på vården En kvinna har synpunkter på behandlingen vid en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har skickat en blankett till anmälaren och informerat hur hon skulle inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00639** Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande vid telefonsamtal En kvinna som ringde för att boka tid på en vårdcentral blev otroligt dåligt bemött av personalen som svarade i telefon. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren vid ett par tillfällen som berättat att hon inte hade möjlighet att diskutera ärendet då. Kommer överens att anmälaren hör av sig när det passar henne. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V2001-00648** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Får inte läkemedel, husläkaren ringer inte upp En kvinna med astma sedan många år får läkemedel utskrivet av husläkaren. Nu fördröjdes förskrivningen av att läkaren ville ha ett samtal med anmälaren, trots löfte om återuppringning vid specifik tidpunkt har läkaren inte ringt upp och nu är medicinen snart slut. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2001-00652** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i bedömning och utebliven behandling vid halsont En kvinna med kraftigt halsont sökte husläkarjour. Läkaren bedömde att kvinnan hade en virusinfektion och ingen behandling gavs. Kvinnan kunde inte äta. Hon sökte annan vård där prov togs och bakterier konstaterades. Kvinnan fick behandling. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00653** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande vid husläkarjour En kvinna hade besvär med hjärtklappning, orkeslöshet och huvudvärk. Hon åkte till en husläkarjour men de hade ingen möjlighet att ta emot henne utan hänvisade till en närakutmottagning några kilometer bort. Kvinnan orkade inte åka dit. Receptionisten vid husläkarjouren hade varit otrevlig och rekommenderat kvinnan att åka till ett akutsjukhus. Men akutsjukhuset behövde en remiss. Kvinnan tyckte att sjukvården var dåligt organiserad och att hon bollas runt. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00692** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Otrevlig läkare vägrade remittera och läste journal utan samtycke En man har synpunkter på att han har blivit dåligt bemött av en läkare vid en vårdcentral som vägrade remittera honom till en specialistmottagning. Läkaren läste hans journal från annan vårdgivare utan hans samtycke. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att han har synpunkter på två olika vårdgivare. Förvaltningen har skickat blanketter enligt hans begäran och kommit överens att han inkommer med underskrivna handlingar. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00693** Tillgänglighet Väntetider i vården	Akuta patienter fick företräde på vårdcentral En mamma fick vänta 25 minuter i väntrummet på en vårdcentral för att en patient fick komma in akut före dotterns inbokade tid. Mamman tycker att det är oacceptabelt att hon som gått tidigt från jobbet för en planerad läkartid får vänta för att akuta patienter tillåts gå före i kön. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00719** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekats vård vid närakut En man som lider av yrsel har klagomål på att personal vid en närakut ska ha sagt att de inte kunde ta emot honom då de inte hade tid. Han hänvisades istället till vårdcentral, dit han tidigare hade försökt få en tid men inte fått någon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att närakuten ska ta hand om patienter med akuta besvär.

Epost **Primärvård** **V2001-00728** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Undrar om klagomålssystemet En man undrar hur han ska klaga på en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har skickat en blankett till anmälaren och informerat honom att inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2001-00729** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfällig tillgänglighet En man har vid upprepade tillfällen förgäves försökt boka ett besök via telefon och webben vid en vårdcentral. Han har rekommenderats att byta vårdcentral. Sett ur ett vårdgarantiperspektiv är detta inte tillfredsställande anser han. Han har via 1177.se fyllt i kontaktformulär och bett om kontakt. Ingen har kontaktat honom än. Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att han nu fått boka ett besök om tre veckor. Informeras om möjligheten att inkomma med en underskriven anmälan i fall han önskar få ett skriftligt svar från vården. Ärendet avslutas då anmälaren inte önskar gå vidare via förvaltningen.
Epost **Primärvård** **V2001-00738** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Svårt att få tid på vårdcentralen för flicka med magbesvär En flicka har magsmärtor och illamående. Familjen försöker ringa vårdcentralen men får ingen kontakt. Telefontiderna öppnar klockan åtta på morgonen och om man ringer några minuter efter åtta är alla tider upptagna och då måste man ringa igen nästa dag. Sköterskan som svarar vägrar boka in en läkartid någon av nästföljande dagar. Föräldrarna känner sig hjälplösa och ett par gånger har de åkt till närakuten med flickan, men detta är ju ett problem som vårdcentralen måste sköta eftersom det krävs långsiktig utredning och remittering anser föräldrarna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2001-00751** Kommunikation Bemötande	Traumatiskt läkarbesök på närakut-mottagning En kvinna var med om ett traumatiskt läkarbesök på en närakut-mottagning. Denna fick söka hjälp vid en psykiatrisk mottagning efter besöket. Åtgärd: eftersom anmälaren, trots uppmaning inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-00826** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fick hårdhänt undersökning samt nekades provtagning och behandling En kvinna har synpunkter på att en läkare var hårdhänt vid en undersökning av hennes knä vid en vårdcentral. Mottagningen har också vägrat att boka besök samt ta ett blodprov på henne. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som informerat att hon själv vill kontakta ansvarig chef vid mottagningen samt att hon nöjer sig med att hennes ärende finns med i statistiken. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V2002-00838** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande En kvinna med övervikt med önskan om att få hjälp med viktminskning kontaktade sin vårdcentral. Där möttes hon av oförstående och ett nedlåtande bemötande. Kvinnan poängterar att när en överviktig person söker hjälp har man ofta tagit ett stort steg och borde mötas med respekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V2002-00841** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Delaktig	Icke listad patient vägrades besök En kvinna vägrades besök för att hon inte var listad på en vårdcentral. Hon vägrades också att få prata med ansvarig chef. Hon anser att det är viktigt att personalen får utbildning om patienters rättigheter. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att ansvarig chef pratat med henne och tagit till sig hennes kritik och lovat att personalen ska få en genomgång av vad som gällde för patienter som inte var listade på vårdcentralen. Kommer överens att avsluta ärendet.
Epost **Primärvård** **V2002-00887** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel diagnos och bristande utredning En man uppsökte en närakutmottagning på grund av orkeslöshet och andfåddhet. Läkaren han träffade tog blodtrycket och lyssnade på lungorna men beställde inga blodprover. Läkarens svar på anmälarens problem var att han kanske åt fet mat. Någon dag senare besökte mannen en vårdcentral och blodprov visade så lågt blodvärde att han skickades till akutsjukhus för akut blodtransfusion och där han fick diagnos för sin sjukdom. Mannen har nu varit sjukskriven under ett halvår och fått upprepade transfusioner. Han ifrågasätter kunskaperna hos läkaren på närakutmottagningen och menar att det kunde ha lett till hans död om inte rätt vård påbörjats. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-00888** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktig information om telefontider på vårdcentalens hemsida samt bristande bokningssystem En kvinna försökte boka en läkartid till sitt barn. Hon ringde vårdcentralen klockan åtta på morgonen då vårdcentralen öppnade. Det var ingen som svarade utan hon fick ett meddelande att de skulle ringa om en och en halv timme. Ingen ringde. Kvinnan talade sedan med en sjuksköterska och frågade då om drop in tider. Sjuksköterskan sade då att man måste ringa klockan halv åtta för att få en tid till läkare. Den informationen står inte på deras hemsida. Det var heller inte möjligt att boka tider via 1177. Alla tider var borttagna. Sjuksköterskan sade att man tagit bort alla tider på 1177 eftersom då kan patienter från andra vårdcentraler boka dom tiderna. Kvinnan kände sig lurad då informationen som vårdcentralen förmedlar via sin hemsida inte stämmer. Personalen på vårdcentralen gör ett bra jobb men bokningssystemet fungerar inte alls. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-00889** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Missnöjd med telefontillgänglighet på vårdcentral En man har velat boka en tid på en vårdcentral för problem med hosta. Vid upprepade tillfällen har mannen hänvisats till att boka akuttider tidigt på morgonen vilket inte är möjligt för mannen. Ifrågasätter att inte andra tider kan erbjudas. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-00907** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Nekad att använda toalett för blöjbyte på en vårdcentral där de inte var patienter En familj nekades att byta blöja på sitt barn, på vårdcentralens toalett. Familjen var inte patienter på vårdcentralen. De upplevde sig diskriminerade av receptionisten som hotade med att tillkalla vakt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att vårdcentralens toaletter är till för vårdcentralents patienter och inte för allmänheten. Information om att anmälarens synpunkter om det bemötande familjen fick är registrerade på förvaltningen. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V2002-00911** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Utebliven undersökning ledde till komplikationer. En man har sökt vård för sina sår och smärtor vid en husläkarjourmottagning och fick medicin utan att någon provtagning hade gjorts. Han sökte vård på nytt efter att såret blev värre. Han fick ny medicin fortfarande utan någon utredning. Till slut vände han sig till en specialistmottagning vid ett sjukhus som undersökte honom och lätt kunde diagnostisera hans besvär samt satte ut rätt medicin. Han har fortfarande ett fult ärr och ingen känsel i vissa delar av ljumsken. Åtgärd: Förvaltningen har i kontakt med anmälaren kommit överens om att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-00934** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande och diskriminering En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral tittade i hans sår i fem sekunder och skrev ut antibiotika. När han frågade vad detta var för sår svarade läkaren "Fråga chefen där uppe", alltså Gud. Han anser att detta bemötande var diskriminering på grund av hans etniska bakgrund. Det gjordes ingen odling eller ens frågor om historien bakom bölderna. En antibiotikakur mot Guds skapade sår något som enligt anmälaren är skamligt. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen ringt och skrivit till anmälaren. Då anmälaren, trots upprepade försök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-00939** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter tillgänglighet till vården En kvinna har skadat handen och ifrågasätter att vårdgivare som hon har sökt sig till hänvisar henne vidare till andra vårdgivare. Ifrågasätter var hon skall vända sig. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-00948** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Barn förskrevs antibiotika som var restnoterat på apotek, behandling fördröjdes Ett barn med feber sökte tillsammans med förälder sin vårdcentral. En infektion konstaterades och antibiokarecept förskrevs. Vid uthämtning av läkemedlet konstaterades att det var restnoterat. Anmälaren tog ny kontakt med vårdcentralen och annat läkemedel förskrevs vilket också var restnoterat. Barnets behandling blev därmed fördröjd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-00951** Administrativ hantering Brister i hantering Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Husläkare vill inte skicka remiss till hudklinik En man hade en kliande leverfläck och ville att husläkaren skulle remittera honom till en hudspecialist. Husläkaren bedömde att fläcken var ofarlig och ville inte skicka någon remiss. Mannen undrar om han verkligen kan nekas remiss. Åtgärd: Mannen fick svar på sina frågor utifrån regelverket. Remiss ska utfärdas utifrån ett antaget/säkerställt medicinskt behov och det är läkaren som fattar beslut om att en patient ska remitteras till annan vårdgivare. Läkare ansvarar alltså för att göra en medicinsk bedömning och är därmed inte tvungna att alltid utfärda remisser på patienters begäran. Om det skulle finnas ett medicinskt behov men remiss ändå inte utfärdas av läkaren på vårdcentralen så kan patienten förstås vilja framföra ett klagomål på den läkaren. Förvaltningen lämnade information om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då mannen inte avhörts avslutas ärendet.

Epost **Primärvård** **V2002-00968** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Får ingen hjälp för värk och svullnad i benen En kvinna har så kraftig värk i benen att hon gråter varje dag av smärta. Benen har svullnat upp och är varma. Hon har varit på akutmottagning där man har röntgat henne ben, men inte hittat någon orsak till smärtan. Anhörig anser att kvinnan behöver en operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-00973** Vård och behandling Läkemedel	Svårt att få medicin ordinerad Anmälaren hade under 16 år blivit ordinerad ett visst medicinskt preparat i behandling mot kroniska smärtor. När hennes läkare gick i pension uppstod problem att få detta medicinska preparat ordinerat. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren som meddelade att hon inte önskade vidare handläggning eftersom frågan nu nått en tillfredsställande lösning. Hon träffar nu en läkare som ordinerar detta medicinska preparat. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V2002-00990** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig bedömning under graviditet ledde till felaktigt handlagd förlossning En kvinna som väntade sitt första barn gick hos en barnmorska på en barnmorskemottagning. Hon berättade om den tidigare gjorda operationen av muskelknutor i livmodern. Denna information verkade inte ha gått vidare till läkaren vid läkarbesöket under hennes graviditet. Kvinnan tror att om informationen gått fram hade eventuellt en annan bedömning och planering gjorts gällande förlossningssätt. Behandlingen under förlossningen orsakade lidande hos mor och barn samt utsatte dem för onödiga risker enligt kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-00993** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Bristande behandling av läkare på vårdcentral En man har gått hos en läkare en tid och har flera synpunkter på hur han sköter sitt arbete. Mannen har inte fått recept utfärdade och får inte den hjälp han behövde för sina smärtor. Mannen upplevde också att han fått ett dåligt bemötande av läkaren. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-00997** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Resultat Resultat	Brister i vård och information samt komplikation efter kejsarsnitt En kvinna väntade sitt första barn. Barnet konstaterades ligga i säte och vändningsförsök gjordes. Detta lyckades inte. Ett kejsarsnitt gjordes. Kvinnan hade problem med sitt ärr redan tidigt efter operationen. Hon sökte vård flera gånger på sin barnmorskemottagning men fick veta att det såg normalt ut och att hon skulle avvakta. Hon har nu efter många månader och smärta blivit opererad för ärrbråck. Kvinnan fick barn under sommaren. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V2002-01003** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Komplikation efter spiralinsättning En kvinna som nyligen fått sitt första barn fick en hormonspiral insatt av en barnmorska på barnmorskemottagningen. Hon fick smärta och blödningar och sökte vård för detta vid några tillfällen på barnmorskemottagningen. Där konstaterades det att det inte var någon komplikation av spiralinsättningen. Kvinnan fick söka vård på annan mottagning och gynekologisk akutmottagning. Tillslut konstaterades en allvarlig infektion som eventuellt givit komplikation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01021** Vård och behandling Behandling	Dålig kunskap om ovanlig sjukdom och svårt att få remiss till specialist En kvinna med en diagnos som är ovanlig i Sverige anmäler att det råder bristande kunskap bland vårdcentraler om hennes sjukdom. Hon för fram att det är svårt att få remisser till specialistläkare för behandling och att primärvården fungerar som en grindvakt. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V2002-01043** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande utredning och behandling En kvinna sökte en läkare på grund av smärtor i en axel som uppstått vid ett lyft på arbetsplatsen. Kvinnan fick remiss till undersökning med röntgen. I svaret framkom att hon hade en luxation av ett nyckelben. Läkaren menade att hon kunde arbeta ändå. Läkaren ville inte sjukskriva eller vidta annan åtgärd. En sjukgymnast ifrågasatte varför hon inte fått behandling. Kvinnan som inte klarade av att arbeta uppsökte läkaren igen efter en vecka. Hon möttes då med oförståelse och ett bristande bemötande. Kvinnan ville byta läkare men edakades. Kvinnan uppsökte då en ortopedspecialist som sjukskrev kvinnan i sex veckor, förskrev smärtstillande läkemedel samt uppmanade henne att vara stilla och inte lyfta med armen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01046** Vård och behandling Behandling	Bristande återkoppling på vårdcentral efter blindtarmsoperation En kvinna opererades för akut blindtarmsinflammation på sjukhus och läkaren skickade remiss för uppföljning till hennes vårdcentral. Läkaren på vårdcentralen sa att remissen endast gällde för blodbrist och det var endast med detta ärende han skulle jobba. Kvinnan framförde att hon hade ont vid stygnen efter operationen, begränsad rörlighet samt feber ibland. Läkaren sa att hon skulle fortsätta ta smärtstillande tabletter som hon fick efter operationen och att han inte skulle hjälpa henne med detta. Läkaren inspekterade inte ens såret efter möjlig infektion. Kvinnan anser att hon blev illa bemött då hon inte fick någon hjälp alls av denna läkare. Läkaren hänvisade bara tillbaka till den opererande läkaren på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01049** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fanns ingen barnläkare på närakuten och fick skickas till barnakuten En kvinna hade sjuka barn som hon skulle ta till närakuten för läkarundersökning. Efter en och en halvtimme fick de träffa läkare som meddelade att då de inte har någon barnläkare på plats behöver de åka till en större barnakutmottagning, vilket de också gjorde. Där fick de vänta i fem timmar för att träffa barnläkaren, vilket kvinnan tyckte var för lång tid. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V2002-01070** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande kommunikation och information om läkemedelsförskrivning En kvinna var hos sin husläkare för att få ett förnyat recept på insomningstabletter. Läkaren sade att han inte fick skriva ut insomningstabletter eftersom vårdcentralen då skulle behöva betala ett vite på hundratusen kronor. Kvinnan hade talat med läkemedelsverket och socialstyrelsen men de kände inte till någon sådan lag. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01071** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på tillgänglighet till primärvård En kvinna har synpunkter på att en vårdcentral har lagts ner. Ifrågasätter var hon ska vända sig för att få vård. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-01078** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Respektlös bemötande samt bristfällig hantering av remiss En man är missnöjd med att en läkare vid en vårdcentral gick ut under besöket för att utföra andra ärende vilket uppfattas som respektlös av honom. Läkaren har inte heller skickat en remiss för röntgenundersökning. Åtgärd: förvaltningen har kontaktat anmälaren på hans begäran skickat blankett till honom samt kommit överens att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-01088** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Nekades fortsatt receptförskrivning av smärtstillande En kvinna som haft en behandling med smärtstillande plåster i flera år nekades ny förskrivning av receptet när hon fick en ny läkare vid sin vårdcentral. Anmälaren blev arg och ledsen och menar att det upplevdes förnedrande när läkaren började förklara för henne med block och penna kring detta. Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av trots förvaltningens kontaktförsök via telefon och e-post avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V2002-01096** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad besök på grund av listning En kvinna sökte vård vid en vårdcentral, men informerades om att hon inte kunde få hjälp där utan måste vända sig till den vårdcentral där hon är listad. Hon undrar om vårdcentraler får avvisa patienter som inte är listade. Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av efter kontaktuppmaning via e-post avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V2002-01100** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Omöjligt att boka tid på vårdcentral En kvinna som tog kontakt med sin vårdcentral informerades om att det inte fanns några tider för besök men att hon skulle återkomma senare när tider fanns upplagda. Hon informerades också om att hon endast kunde tala med läkaren om ett besvär och att hon fick boka en besökstid för varje besvär. Kvinnan bytte därför vårdcentral men fick också där beskedet att det inte fanns några tider när hon kontaktade vårdcentralen vid olika tillfällen på grund av problem gällande henne och hennes barn. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V2002-01102** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Fel behandling av litet barn på närakutmottagning Ett litet barn med förkylningsastma, andningssvårigheter och illaluktande urin sökte närakutmottagning. Anmälaren upplevde att läkaren hade bråttom och inte hade tid för frågor. Urin- och blodprov togs och var enligt läkaren utan anmärkning. Barnet skickades hem. Dagen efter sökte familjen på barn- och ungdomsmedicinsk mottagning där barnets symtom togs på allvar. Barnet fick behandling med antibiotika och astmaläkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01106** Kommunikation Bemötande	Olämpligt bemötande av läkare En kvinna fick ett olämpligt bemötande av en läkare under ett kort besök på en vårdcentral. Kvinnan sökte för ett visst besvär och läkaren kommenterade då hennes vikt på ett otrevligt sätt trots att det inte hade något med besväret att göra. Kvinnan blev väldigt ledsen över det inträffade och det har påverkat henne mycket negativt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill inte begära in något yttrande men att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V2002-01117** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad besök på vårdcentral på grund av listning En man blev nekad vård vid en vårdcentral med anledning av att han inte var listad vid vårdcentralen. Mannen är sedan tidigare listad på en vårdcentral i en annan del av landet men har flyttat till Stockholm och är folkbokförd i staden sedan flera månader. Mannen menar att han enligt informationen på 1177 Vårdguiden ska kunna söka vård på alla vårdcentraler. Verksamhetschefen förklarade att vårdcentralen endast hjälper patienter som redan är listade eller som söker vård akut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att patientnämnden nyligen uppmärksammat problematiken kring vårdcentralers krav på listning i ett principärende. Anmälaren önskar inte något yttrande från vårdcentralen men att ärendet registreras för statistik. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V2002-01119** Ekonomi Patientavgifter	Fick betala avgift för ett läkarbesök när provsvar meddelades En kvinna var hos en husläkare och återkom dagen därpå för att lämna ett blodprov. Kvinnan har synpunkter på att hon fick betala patientavgift bara för att lämna blodprov och få svaret. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-01123** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning och behandling En kvinna sökte upprepade gånger under två års tid på en vårdcentral för smärta i höfter. Läkaren tog inte besvären på allvar. Hon fick höra att det var så att bli gammal. Läkaren hänvisade till sjukgymnast. Kvinnan gjorde övningar, men fick mer ont. Motvilligt skrev läkaren en remiss till undersökning med magnetröntgen. Den visade förtunnade senor i höfterna och hon är nu remitterad till ortopedläkare. Värken har stört nattsömnen och har orsakat ett stort lidande under lång tid. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V2002-01128** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare vägrat sjukskriva samt antecknat fel i journalen En kvinna som både studerar och jobbar skulle sjukskrivas av en läkare vid en vårdcentral som senare ändrade sig och vägrade utfärda ett intyg. Det som sades på besöket inte heller stämde överens med vad som står i journalen. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-01157** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nedvärderande bemötande och bruten sekretess En kvinna framför att en läkare på en vårdcentral pratade överhuvudet på henne samt vägrade en undersökning och i stället hänvisade henne till en sjukgymnast. Läkaren som hade läst i journal utan hennes samtycke, skrivit om hennes psykiska diagnos. Läkaren har också nedvärderat kvinnan genom att sucka och visa utvägen utan att säga hejdå. Detta har lett till att hon tappade sitt förtroende för vårdcentralen. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och skickat blankett på hennes begäran samt kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-01176** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Otrevligt bemötande och lång väntan på besök En kvinna framför att en personal vid en vårdcentral avbröt hennes make i telefon och bokade ett besök om cirka en och en halvmånad. När maken undrade om han kunde få en tidigare tid, skrek personalen och sa "vill du ha tiden eller inte". Åtgärd: Förvaltingen har saknat anmälarens telefonnummer och därför skrivit och uppmanat henne att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-01185** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Brister i bedömning och remisskrivning gav konsekvens för gravid En gravid kvinna med ärftlighet för blodproppar stod på höga doser blodförtunnande läkemedel. Kvinnan bad om en remiss till sjukhusets specialistmödravård då hennes värden var avvikande. När remissen väl skrevs var det brister i informationen och kvinnan fick därför vänta länge på en tid till läkare på specialismödravården. Detta gav konsekvenser för kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01226** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter medicinering samt bemötande på närakutmottagning En man har vid upprepade tillfällen besökt en närakutmottagning. Mannen har upplevt att personal är ovilliga att hörsamma hans önskemål kring olika undersökningar. Vidare anser mannen att han har blivit felmedicinerad. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V2002-01229** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Felaktig vård och runtbollad En kvinna upplevde att hon fick felaktig vård och blev runtbollad i vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01237** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande kommunikation gällande sjukskrivning En man blev sjukskriven en period för depression. Han kunde inte ta sig upp ur sängen. Han sade till läkaren att vintermörkret var svårt för honom att hantera och frågade om han kunde resa utomlands över vintern. Läkare sade att det inte var några problem. En telefonuppföljning skulle göras för vidare sjukskrivning med läkaren men det blev aldrig av. När mannen försökte ordna med nytt sjukintyg sade läkaren att de inte kunde skriva ett läkarintyg retroaktivt. Ingen hade informerat mannen om att han inte kunde få en sjukskrivningen retroaktivt eller att han inte fick resa utomlands under sjukskrivningen. Han blev erbjuden en tid med läkare via en digital app men det krävdes bank id och det hade inte mannen. Mannen kontaktade förvaltningen då han vill överklaga . Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01240** Ekonomi Patientavgifter	Vill ha pengar tillbaka efter att ha kommit lite sent En man kom sju minuter sent till vårdcentralen och fick en faktura för uteblivet besök. Mannen har läst patientavgiftsregelverket och där framgår att som uteblivet besök räknas även om en patient kommer för sent till mottagningen och mer än halva besökstiden hunnit gå. Mannen anser inte att mer än halva besökstiden hade gått. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01252** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördomsfull bedömning och nekad undersökning En man kontaktade en vårdcentral för att boka ett läkarbesök med förhoppningen att remitteras vidare för en undersökning. Personal som efter mycket om och men bokade läkarbesöket ansåg att mannen enbart var ute efter beroendeframkallande preparat. Mannen misstänker att personalen också hade överfört sitt omdöme om honom som missbrukare till läkaren som vägrade remittera honom för undersökning. Åtgärd: Ut ringer anmälaren och informerar om hur han skulle gå vidare med anmälan i fall han önskar få ett skriftligt svar. Han nöjer sig med att ärendet finns med i statistiken. Kommer överens om att avsluta ärendet.
Epost **Primärvård** **V2002-01267** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande bedömning av läkare vid en digital tjänst En kvinna ringde till en digital vårdgivare inom primärvården och upplevde att läkaren ställde för lite frågor och att bedömningen han gjorde inte var korrekt. Hon ringde sedan till en annan digital tjänst och fick ett mycket bättre mottagande och bedömning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V2002-01275** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Fick inte lista sig på vårdcentral och problem att få svar på remiss En kvinna som önskade ett läkarbesök och lista sig vid en vårdcentral nekades detta. Hon hade tidigare varit listad vid vårdcentralen och fick veta att det inte var möjligt att lista om sig igen. Anmälaren ville besöka vårdcentralen för att få ta del av remissvar från specialist som hon remitterats till, men nekades detta. Hon hade tidigare försökt få ta del av informationen över telefon. När kvinnan kontaktat vårdcentralen menar hon att hon blivit otrevligt och nedvärderande bemött. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01287** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter tillgänglighet på vårdcentral En man ifrågasätter tillgängligheten på en vårdcentral. Upplever att väntetiderna är alldeles för långa. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01299** Kommunikation Bemötande	Missnöjd med kontakt med husläkare En man är besviken på sin husläkarkontakt, han vill gärna byta till annan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01308** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemötande och försenat provsvar En kvinna framför att hon har blivit dåligt bemött av en läkare vid en vårdcentral som skrivit egna värderingar i hennes journal. Hon har inte heller fått svar på sin undersökning efter cirka fyra månader. hon önskar byta husläkaren och vill inte binda sig till den nye läkaren innan hon har träffat honom/henne. Hon har skickat sina synpunkter till ansvarig chef på vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01314** Kommunikation Bemötande	Respektlöst bemötande på närakutmottagning En kvinna uppger att hon och hennes dotter blivit respektlöst bemötta av en sjuksköterska på en närakutmottagning. Dottern hade ont i öronen och familjen önskade att få en läkartid. De fick besked i receptionen om att alla tider var upptagna den dagen och att de skulle söka sig till vårdcentralen. Kvinnan frågade en annan sjuksköterska om hon inte bara kunde ordna en tid för ett kort besök, varvid sjuksköterskan började skrika om att det var hon som bestämde över vilka som skulle få komma in och att kvinnan inte skulle få förhandla om en kort tid som man gör på gatan. Sjuksköterskan härmade också kvinnans sätt att tala, hon har aldrig upplevt ett så respektlöst bemötande under de 20 år hon bott i Sverige. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01316** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad vård på närakutmottagning En kvinna har sökt vård på en närakutmottagning med en stor böld på ryggen som smärtar svårt. På mottagningen hänvisas kvinnan till vårdcentralen och ingen bedömning eller behandling erbjuds. Kvinnan ifrågasätter varför mottagningen inte erbjöd henne någon tid med läkare. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V2002-01320** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande läkemedelsbehandling och ansvar för denna Ansvaret för en äldre kvinnas läkemedelsbehandling bollades fram och tillbaka mellan en vårdcentral och hemtjänsten. Kvinnans närstående menar att distriktssköterskan på vårdcentralen överlämnat ansvaret för medicinerna till hemtjänsten, men att detta inte fungerar. Enligt anmälaren har kvinnan inte fått sina mediciner och falsk kvittering har förekommit. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01341** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande telefontillgänglighet på vårdcentral En man har försökt boka en tid för sin dotter som under en tid har klagat på huvudvärk vid en vårdcentral. Mannen har vid flera tillfällen använt vårdcentralens uppringningsfunktion men inte blivit uppringd alls. Ifrågasätter detta samt det faktum att det inte går att boka tider på internet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Primärvård** **V2002-01346** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Får inte träffa läkare En man med hemsjukvård har besvär med mag-tarmkanalen och vill gärna utreda orsaken till detta. Via sjuksköterskan får han hjälp med stoppande läkemedel, men han vill inte behandla åkomman innan han vet vad den orsakas av. Han har fått antibiotika att ta vid kraftig infektion och han vill nu påbörja behandlingen på eget initiativ, men han vill också informera den läkare som är knuten till hemsjukvårdsteamet. Sjuksköterskan menar att läkaren inte har tid att diskutera detta med mannen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01354** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfällig information och lång väntan i vården En kvinnas besök avbokades när hon var på väg till en ultraljudundersökning med motiveringen att det inte fanns någon inbokad tid åt henne. några minuter senare ringde annan personal och informerade att tiden inte alls var inställd utan att hon pratat med läkare om att ultraljudet ändå ska bli av. När hon kom in fick hon information av en annan läkare som informerade att ultraljudet inte alls kommer att bli av pga. fullbokning och att kvinnan istället skulle återkomma en annan tid. Kvinnan har förlorat halva arbetsdagen och inkomsten på detta. Åtgärd: Anmälaren har kontaktat förvaltningen och informerat att hon fått kontakt med ansvarig chef och därför behöver hon i nuläget ingen hjälp från patientnämnden. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V2002-01357** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Mycket bristfälligt bemött och behandlade vid vårdcentral En mamma har synpunkter på en sjuksköterska och en läkare vid en vårdcentral. Hon var där med sin son som behövde få ett sår omlagt. Han var ledsen och grät då han hade ont. Personalen ska ha sagt att de inte kunde komma dit nästa gång för omläggning. Mamman ställde sig frågande till detta varpå läkaren ska ha sagt att de inte kan ta hand om sådana barn och att sonen istället behövde få omläggningen inom specialistvården. Mamman anser att sonen som har en neuropsykiatrisk diagnos blev diskriminerad utifrån detta och nekad fortsatt vård. Hon upplevde sig inte lyssnad på och läkaren ska ha ringt en läkare som var inblandad i den neuropsykiatriska utredningen utan föräldrarnas samtycke. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V2002-01371** Kommunikation Bemötande	Problem med kommunikation som leder till diskriminering En kvinna som själv är aktiv inom vården anser att personer som inte pratar svenska kan diskrimineras av stressade läkare som inte har tillräcklig med tid för att gå genom dessa personers hälsoproblem. Detta är en patientsäkerhetsfråga menar kvinnan. Dessa personer bemöter oftast problem med kommunikation, omhändertagande och bemötande hos olika vårdgivare bland annat en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V2002-01420** Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter väntetid på närakutmottagning En man har besökt en närakutmottagning och ifrågasätter att det var så lång väntetid innan han kunde träffa en läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01432** Resultat Resultat	Skadad i vården En äldre man som kom med ambulans till en närakutmottagning fick en röntgenundersökning som konstaterade frakturer på höger fot. Fick assistans från väntrummet i receptionen till ett intilliggande rum av en sjukhuspersonal, men tvingades ändå att stödja på den skadade foten. I samband med röntgen framförde en tjänstgörande läkare att man i receptionen inte hade agerat i enlighet med gällande föreskrifter, eftersom man aldrig skall stödja sig på en bruten fot. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att han kontaktar patientförsäkringen. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V2002-01437** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Utebliven hjälp av vårdcentral på grund av lång väntetid En kvinna med konstant huvudvärk har försökt få en besökstid på sin vårdcentral. Hon har fått en tid först om åtta veckor, vilket upplevs ohållbart. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01444** Kommunikation Information	Anhöriga ej kontaktade angående svårt sjuk man En man har via en vårdcentral skickats akut till sjukhus. Mannens dotter ifrågasätter att hon som närmast anhörig inte blev informerad av vårdcentralen angående detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01445** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristande behandling En man rapporterar om en bristande behandling av fingerskada. Mannen diagnosticerades på en närakut av läkare med droppfinger. Fixation av ytterleden skede med en skena av undersköterska och sjuksköterska. Mannan upplevde okunskap. Redan efter en timme lossnade skenan och han fick be anhöriga tejpa fast den efter bästa förmåga. Skenan skulle sitta på i sex veckor. Mannen uppsökte ånyo närakuten och påtalade den bristande behandlingen. Han remitterades då till akutsjukhus där han fick en prefabricerad skena som sitter bra på fingret. Han kommer även få ett återbesök för uppföljning. Detta bemötande och denna kunskap var något helt annat. Mannen ifrågasätter varför han inte remitterades från början, då närakutens personal inte bar kompetens nog att åtgärda skadan. Han önskar därmed sina pengar för besöket åter. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V2002-01446** Kommunikation Bemötande	Synpunkt på fysioterapeuts agerande En kvinna har synpunkter på att en fysioterapeut vid en vårdcentral inledde ett förhållande med henne som var patient. Kvinnan menar att hon befann sig i en sårbar situation i livet och hon tycker att fysioterapeuten skulle ha agerat professionellt genom att låta en annan person ta över behandlingen. Kvinnan kände sig manipulerad och vill inte att någon annan patient ska drabbas av detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01447** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Klagomål på hantering vid sjukskrivning samt utebliven kuratorskontakt En kvinna som har varit sjukskriven en period har synpunkter på hur en läkare vid en vårdcentral har hanterat hennes ärende. Hon har själv fått ligga på för att få kompletteringar som efterfrågats av Försäkringskassan. Läkaren behövde också godkänna en rehabiliteringsplan, vilket hen inte gjorde utan skrev att hen inte visste hur sjukskrivningen kommer att se ut framöver. Detta har resulterat i att kvinnan fick avslag och ingen fortsatt sjukersättning från Försäkringskassan. Kvinnan har önskat att få en samtalskontakt och hon skulle få komma till en kurator vid vårdcentralen. Trots att det har gått en tid har hon inte hört något om detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2002-01450** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning av barn Ett litet barn hade drabbats av luftvägsinfektion med sväljsvårigheter. Modern tog barnet till vårdcentralen där man konstaterade att barnet hade en virusinfektion och att det inte var någonting annat att göra än att symtomlindra besvären. Efter två veckor sökte de en annan vårdgivare som tog prov och man kunde konstatera att barnet hade en bakteriell infektion i halsen och fick adekvat behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2003-01472** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vill att tidigare diagnoser och vaccinationer ska skrivas in i journalen En man tycker att vårdcentraler borde lägga in äldre uppgifter i journalen gällande exempelvis vaccinationer och tidigare diagnoser. Åtgärd: Mannen informerades om att det kommande nya journalsystemet i Framtidens Vårdinformationsmiljö samt lagen om nationell läkemedelslista kan bidra till att hans idéer realiseras. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V2003-01475** Kommunikation Delaktig	Läkaren har inte lyssnat på anmälaren En man har synpunkter på att en läkaren vid en vårdcentral inte har lyssnat på honom, nekade vård och bedömt att hans besvär inte var akut. Nästa gång han kom till mottagningen efter en utlandsresa ville läkaren att mannen i stället skulle återkomma veckan efter för att lämna blodprov för en eventuell smitta. När han kom tillbaka veckan efter, stod inget om något blodprovstagning i journalen. Mannen fick insistera för att få en annan undersökning som visade siffror över gränsvärdet. Han anser att läkaren är olämplig att hantera patienter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2003-01480** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Husläkaren brast i undersökning, missade malaria hos kvinna som nyss kom hem från Afrika En kvinna kommer hem från resa i Afrika, hon fick värk i kroppen och kraftiga febertoppar. Kontaktade vårdcentralen med sin oro för malaria och prover togs. Hon fick lugnande besked och antibiotika mot en trolig lunginflammation, men fick ingen återkoppling på blodprover som togs. Hon blev sämre och fördes akut till sjukhus, lades in på intensivvårdsavdelning med allvarlig malaria konstaterad. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V2003-01486** Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter väntetid till röntgenundersökning En kvinna ifrågasätter att det har dröjt lång tid för henne att få svar angående en remiss som skickats till en röntgenundersökning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V2003-01494** Administrativ hantering Intyg Ekonomi Patientavgifter	Fick inte hjälp av husläkaren med sjukintyg En man behöver utlåtande om hälsotillstånd från sin läkare, han behöver intyget till Försäkringskassan. Läkaren ville ta betalt för intyget vilket mannen ifrågasätter. Åtgärd: Förvaltningen förmedlade information om avgiftsfria intyg och mannen slapp betala för intyget. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Primärvård** **V2003-01877** Kommunikation Bemötande	Diskriminering En man som var nyinflyttad i ett område uppsökte en vårdcentral för att lista sig. På vårdcentralen nekades han listning och man hänvisade honom till en annan vårdcentral i området. När han kom till den andra vårdcentralen märker han att både personal och patienter, liksom han, är av annan etnisk tillhörighet än svensk. Mannen misstänker då att första vårdcentralen nekade honom vård för att han inte var svensk och därmed diskriminerade honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.