Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-10-10

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-08-01 - 2019-08-31

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04243** Vård och behandling Läkemedel	Hemsjukvård glömde ge läkemedel En anhörig har synpunkter på att hemsjukvården missat att ge maken läkemedel när hon var bortrest. Åtgärd: Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att personal som besökte patienten på kvällen missade att ge ordinerad medicin, att utredning visade att personalen inte följde uppdragsbeskrivningen, inte läst läkemedelslistan. Enligt yttrande följde inte heller personal som besökte patienten på morgonen den aktuella beställningen av medicin. Vårdgivaren avser att följa upp detta ärende med personalgruppen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04247** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Smärtsam behandling, fick ingen bedövning En kvinna hade en böld på rumpan och läkare vid en vårdcentral skulle sticka ett hål på denna. Behandlingen gjorde mycket ont och kvinnan började att skrika. Bölden försvann inte utan kom tillbaka och anmälaren remitterades till ett akutsjukhus där hon fick träffa en läkare som både gav henne smärtlindring innan behandlingen och därefter bedövning. Kvinnan är mycket besviken på läkaren vid vårdcentralen som inte gav någon bedövning och har därför försökt kontakta chef på vårdcentral som skulle höra av sig, vilket denne inte gjort. Hon anser att det är respektlöst och ignorant. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04272** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Husläkaren upptäckte inte hjärtflimmer En man besökte husläkaren med symtom på trötthet, andfåddhet och sjukdomskänsla, läkaren beslutade om provtagning. Vid besöket på laboratoriet mådde mannen dåligt och togs in akut för EKG-undersökning. Det visade sig att han hade kraftigt hjärtflimmer och han remitterades för inläggning på akutsjukhus. När mannen läser sin journal från besöket hos husläkaren visade det sig att läkaren misstänkte hjärtsvikt, men någon utredning av hjärtat gjordes inte på vårdcentralen och mannen är besviken över det. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04275** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Äldre patient glömdes bort i väntrummet En äldre kvinna tog sig med hjälp av färdtjänst till läkarbesök på vårdcentralen. När hon väntat mer än en timme frågade hon i receptionen, då uppmärksammades att läkaren glömt bort sin patient. Hon fick rådet att åka hem och ta en kopp kaffe och återkomma på eftermiddagen. Då kvinnan använder färdtjänst blev det väldigt besvärligt för henne och hon ifrågasätter hur detta kunde hända. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04279** Vård och behandling Läkemedel	Överdoserades med läkemedel under lång tid En äldre kvinna uppger att hon överdoserats med ett läkemedel under en längre tid. Hon har nu fått obotbara och smärtsamma skador på skelettet som sannolikt inte skulle uppkommit om hon hade fått rätt läkemedelsdos från början. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04293** Vård och behandling Läkemedel	Nekades vissa läkemedel En man som var i behov av smärtlindring nekades den medicin han önskade av en vårdcentral. Mannen fick ingen förklaring till detta. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från medicinskt ansvarig läkare. Han beskrev att anmälaren träffat en läkare samma dag som han listade om sig till den berörda vårdcentralen. Läkaren hade då avrått från behandling med morfin då det är förknippat med biverkningar av olika slag och för att det är ett beroendeframkallande läkemedel. En ordentlig värdering måste göras innan sådan behandling kan övervägas, Anmälaren skulle vidare etablera kontakt med en fast husläkare på vårdcentralen och utredning hade påbörjats med anledning av att anmälaren haft ett läkarbesök. Den medicinskt ansvarige läkaren menade att anmälaren självklart kommer att erbjudas den smärtbehandling som bedöms motiverad och riktig utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter rörande svårigheter att få läkemedelsbehandling vid vårdcentralen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04295** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades hjälp vidare av vårdcentral En man med hjärtproblem nekades hjälp av en vårdcentral att få kontakt med akutsjukhus och fick därför åka långt för att få hjälp. Han informerades av vårdcentralen om att han inte var välkommen på ett otrevligt sätt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I samråd med anmälaren avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04324** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Otydlig information om avgift En kvinna som är 21 år missade sin vaccination mot livmoderhalscancer i skolan. Modern kontaktade 1177 som hänvisade att kontakta vårdcentralen. Vårdcentralen informerade om att alla kvinnor har möjlighet att få hjälp med vaccinationen upp till de är 23 år. Modern bokade en tid för dottern och fick information om att de endast skulle betala 200 kronor för besöket. När dottern kom hem efter besöket informerade hon om att hon fått betala 200 kronor för besöket, 800 kronor för vaccinet och 100 kronor för att få hjälp med vaccinationen. Modern har synpunkter på att de inte fått tydlig information kring kostnaden för vaccinationen innan besöket. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04359** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevt sig illa bemött och felaktigt behandlad vid vårdcentral En kvinna som har muskulär- och neurologisk smärtproblematik har behövt kontakta sin vårdcentral vid flera tillfällen. Hon anser att personal har behandlat henne felaktigt genom att prata runt henne, då sjuksköterskorna som svarar i telefon har påtalat hur ofta hon har ringt till hennes behandlande läkare. Läkaren tog upp detta med henne och ska ha sagt att hon är den patient som har kontaktad vårdcentralen mest under detta år. Läkaren ska även ha uttryckt sig klumpigt när denne föreslog att hon skulle behöva antidepressiva läkemedel för att dämpa oron och då inte ringa så ofta. Kvinnan tog mycket illa vid sig och upplevde att hon var en belastning. Då hon inte har känt att hon kan kontakta vårdcentralen gick hon istället till en annan mottagning då hon behövde hjälp med sin astma. När anmälaren har samtalat med ansvarig chef vid den första vårdcentralen om det inträffade ska denne ha sa sagt att hon nu är listad på en annan vårdcentral och att hon har gjort sitt val. Kvinnan önskar få en motivering till varför hon inte får komma tillbaka då det råder valfrihet. Hon önskar ha ett möte med chefen oavsett om hon kommer vara listad där eller inte. Kvinnan har även synpunkter på journalföring samt frågor om samtycke till att ta del av journaler från andra vårdgivare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04434** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på vårdcentral En man hade synpunkter på en läkares utebliven utredning vid en vårdcentral. Läkaren ställde opassande frågor som fick mannen att känna sig oälkommen. Mannen fick inte heller någon remiss för vidare utredning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04439** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Lång väntan på besökstid och bristande telefontillgänglighet En äldre kvinna ansåg att hon fick vänta alltför länge på att erbjudas läkartid vid sin vårdcentral, det tog flera månader att få diagnos. Kvinnan har också synpunkter på att det var svårt att nå vårdcentralen via telefon. Åtgärd: Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren i anmälarens fall inte levt upp till målet att erbjuda läkartid i närtid. Enligt yttrandet strävar vårdgivaren efter att förbättra tillgängligheten, både vad gäller att erbjuda tider och tillgängligheten via telefon. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04478** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Läkare hade uppsatt telefontid trots semester En kvinna har försökt nå sin husläkare på dennes telefontid, hon väntade 45 minuter och sedan kopplades samtalet ner. Vid kontakt med sjuksköterska på mottagningen framkom att läkaren hon försökt nå hade semester. Kvinnan är upprörd över att den informationen inte lämnats i telefon. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04497** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkare bryter sekretess samt skriver ut felaktig medicin En kvinna har under längre tid besökt en läkare på vårdcentral och även utvecklat en privat vänskapsrelation med denne. Han har enligt anmälaren vid upprepade tillfällen brutit mot sekretessen genom att ringa upp hennes släktingar och berättat om tidigare psykologkontakter och annat. Vidare har han felaktigt skrivit i kvinnans journal, att hon har en autismdiagnos, hotat att dra in hennes sjukförsäkring samt skrivit ut för hög dos av ett läkemedel. Hon har nu har en ny läkare men är fortsatt orolig för att den tidigare skall sabotera för henne på något vis. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04510** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Läkare trappade ned läkemedel utan förklaring eller förvarning En man har fått narkotikaklassade läkemedel förskrivna under flera år. Nu har läkaren sänkt dosen utan att meddela eller förklara för mannen orsaken till sitt beslut. Mannen anser att han har rätt att vara delaktig i ett sådant beslut och förberedas på det. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04522** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Missnöjd med bemötande samt behandling vid vårdcentral En kvinna är besviken över svårigheterna att nå sin husläkare. Hon har försökt flera gånger, men det är svårt både att komma fram och få tid. När hon ifrågasätter varför inga besökstider finns blir hon mycket otrevligt bemött. Vidare upplever kvinnan att läkare inte lyssnar ordentligt på henne och är upprörd över att få träffa olika läkare vid varje besök, vill ha en fast läkarkontakt. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar anmälarens upplevse av dåligt bemötande och informerar om möjligheten att lista sig på en fast läkare. Beskriver vidare att anmälaren nu har fått en kontakt och en planering framåt. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet påtalat att det var väldigt kortfattat och inte bemöter allt hon lyft i sin skrivelse. Önskar ej inhämta nytt yttrande utan vill att detta noteras i avslutsskrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04533** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Felaktig information och bristande bemötande En man sökte husläkarjouren eftersom han tidigare varit på vårdcentralen för att få hjälp med smärta i rygg och nacke. De läkemedel som läkaren rekommenderade hjälpte inte utan mannen behövde receptbelagda läkemedel. När han under helgen kontaktade husläkarjouren för att boka tid där svarade en sjuksköterska att patienter endast kunde boka tid hos dem vid livshotande tillstånd och att han fick vända sig till vårdcentralen efter helgen. Mannen insisterade att få komma men sjuksköterskan var kylig och nekande. Mannen kände sig diskriminerad på grund av sitt ickesvenska namn och för att han talar svenska med brytning och att det var orsaken till att han inte fick träffa läkare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04643** Resultat Resultat Kommunikation Information	Vårdcentral missade tumör och brister i kommunikation med närstående En kvinna sökte vid upprepade tillfällen vård vid en vårdcentral på grund av bland annat kraftig huvudvärk, illamående och konstig smak i munnen. Hon ordinerades smärtstillande tabletter och att dricka mer vatten, symtomen ansågs bero på stela muskler i axlar och nacke. Kvinnan avled sedan hastigt på akutsjukhus på grund av hjärntumör. Kvinnans sambo ifrågasätter vårdcentralens behandling och bristande utredning, när han önskat att vårdcentralen ska utreda händelsen och att han ska få ta del av denna utredning har han inte fått någon återkoppling mer än ett telefonsamtal. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04656** Tillgänglighet Väntetider i vården	Kunde inte erbjuda akut tid för sjukt barn Anmälaren, tillika förälder, var kritisk till att mottagningen inte kunde erbjuda tid samma dag till femårig flicka som led av hög feber. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04689** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Nekad receptförnyelse En kvinna har under ca 25 år medicinerats för sin smärta som orsakats av en trafikolycka. Medicinerna har förskrivits av vårdcentralen. Ingen uppföljning har skett och medicinerna har fungerat bra. Plötsligt ifrågasattes förskrivningen av husläkaren med rekommendation om uttappning. Istället fick kvinnan komma till smärtrehabilitering på akutsjukhus där hon gick under 1½ års tid. De ökade istället på medicineringen, vilket möjliggjorde bland annat att hon kunde börja träna. Tanken är att vårdcentralen nu ska ta över förskrivning. De vill dock inte följa given ordination, utan står fast vid uttrappning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04700** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Biverkningar av läkemedelsinjektion En anmälare har fått stora hudförändringar efter en järninjektion vid en vårdcentral. Personen misstänker att dessa är bestående och mår mycket dåligt av hur detta ser ut kosmetiskt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04722** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Fick inte önskvärd utredning och har inte gett samtycke till vårdcentralsbyte En man blev inte remitterad från sin vårdcentral för röntgenundersökningar vilka han borde genomgå kontinuerligt. Mannen har också synpunkter på att han inte får hjälp från vårdcentralen med läkemedelsbehandling mot vissa symtom och hjälp med specifik rehabilitering. Mannen menar vidare att han blivit flyttad från en vårdcentral till en annan utan vetskap eller att han samtyckt till det. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04726** Kommunikation Bemötande	Läkare skrek på kvinnan och hotade med att polisanmäla henne En kvinna har träffat en läkare på vårdcentral och där känt sig hotad och illa till mods. Läkaren ville inte ta i hand i början av besöket. Efter ett tag ställde sig läkaren upp och gick nära kvinnan och skrek att han skulle polisanmäla henne. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04737** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Fick inte information om flyttad besökstid En man hade bokat en tid på vårdcentral. När han ankommer till vårdcentralen på bestämd tid så fick mannen veta att tiden var flyttad och att brev hade skickats till mannen angående detta. Brevet kom dock till mannen dagen efter den ursprungliga besökstiden. Mannen ifrågasätter att han ej blev uppringd angående denna information. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V1908-04784** Vård och behandling Diagnos	Felaktig diagnos på pojke En mamma var med sin son till en psykolog där sonen fick en diagnos som senare visade sig vara felaktig. Mamman kände direkt när sonen fick diagnosen att detta stämmer inte. Hon kämpade under ett års tid för att få diagnosen ändrad. På grund av detta blev mamman sjukskriven och hon har fått utstå mycket lidande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1908-04240** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos En kvinna undrar om en psykolog vid en vårdcentral har kommit fram till fel diagnos efter en utredning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04251** Kommunikation Delaktig	Blir inte lyssnad till och får ingen hjälp mot sin huvudvärk En kvinna har huvud- och nackvärk och har sökt hjälp på vårdcentralen flera gånger. Hon anser att hon inte blir tagen på allvar, läkaren säger "Jaha, är du här nu igen?". Någon gång har hon remitterats till en röntgenundersökning, men den var utan anmärkning. Trots det har kvinnan besvär och läkarna menar att det kan vara åldersrelaterat. Kvinnan anser att hon inte är så lastgammal utan pigg i övrigt förutom värken i nacken och huvudet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1908-04267** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig	Får ingen skriftlig information om besökstid En kvinna med hörselnedsättning har kommit överens med personal på vårdcentralen att de ska sända skriftliga kallelser. Men då hon fick ett sms med information om aktuell tid uppmärksammade hon inte tiden för läkarbesök och missade den. Hon har fått en faktura för det uteblivna besöket och är besviken över att överenskommelsen brutits. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschefen för att diskutera om fakturan kan makuleras.
Telefon **Primärvård** **V1908-04274** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Kvinna misstänker att bedragare har identitetskapat maken och tagit sig in i hans journaler En kvinna misstänker att obehöriga har tagit sig in i hennes makes journal och mixtrat med journalanteckningar och folkbokföringen. En okänd kvinna är nu folkbokförd på kvinnans och makens adress utan deras tillåtelse. I journalanteckningar står information som inte olika vårdgivare borde känna till. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt information om att kontakta dataskyddsombud och polisanmälan.
Telefon **Primärvård** **V1908-04277** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felmedicinerad En kvinna blev felbehandlad i samband med läkemedelsbehandling. Sjuksköterskan medgav att det inträffat, men det framkommer inget i journalen, så kvinnan har fått avslag från patientförsäkringen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04278** Vård och behandling Läkemedel	Husläkaren vill inte skriva ut kraftfulla läkemedel En kvinna med svår endometrios får inte de starka smärtlindrande mediciner som hon tidigare fått av sin husläkare. Nu har hennes gynekolog semester och hon står utan medicin. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1908-04280** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekad hjälp på otrevligt sätt av läkare En kvinna hade remitterats till vårdcentral på grund av psykisk ohälsa. Kvinnan fick vänta länge på tid och när hon kom till läkarbesöket upplevde hon att läkaren var okunnig inom området. Han informerade kvinnan om att vårdcentralen inte kunde hjälpa henne och hänvisade henne tillbaka till den vårdinrättning som remitterat henne. Kvinnan menar att han gav henne fel information rörande detta och att han missuppfattat var hon tidigare sökt vård. När kvinnan ifrågasatte läkarens information blev han otrevlig och slängde dörren i ansiktet på kvinnan när hon skulle gå. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04300** Administrativ hantering Brister i hantering	Lång väntan på besök efter remiss En man som använder sina händer i sitt arbete har fått problem med just händerna. Den första vårdcentralen han besökte skickade en remiss till helt fel instans. Han besökte sedan en annan vårdcentral som nu skickat en remiss till neurofysiologilab. Dock är väntetiden en månad, trots att mannen har högsta prioritet, och det tycker han är alldeles för länge då han inte kan använda sina händer. Han är upprörd över att den första läkaren skickade remiss till helt fel instans. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04320** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Äldre man föll utanför vårdcentralen En äldre man föll utanför sin vårdcentral och blev liggande en lång stund. En läkare och sjuksköterska uppmärksammade situationen så småningom och hjälpte mannen till sin bil. Eftersom han var lätt förvirrad blev han sittande kvar i bilen när han kom till sitt hem, dottern uppmärksammade detta då hon ringde sin pappa efter några timmar. Ambulans tillkallades och när mannen kom till sjukhuset kunde en fraktur på ena benet konstateras. Dottern är upprörd över att personal på vårdcentralen inte undersökte mannen direkt i samband med fallet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04322** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om möjlighet att neka utredning En äldre kvinna uppträdde förvirrat på akutsjukhus och remiss sändes till husläkaren med begäran om minnesutredning. Men när kvinnan kom hem efter vistelsen på sjukhuset släppte förvirringen och hennes dotter undrar nu om mamman kan slippa minnesutredning. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen informerar om att utredningen är helt frivillig och hon kan tacka nej till den.

Telefon **Primärvård** **V1908-04326** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Undersökning, remiss En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte har undersökt samt följt upp hennes biverkningar. Läkaren har inte heller skrivit någon remiss. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04337** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Frågor om medicinsk fotvård En kvinna har frågor om vilka moment som ingår i medicinskt fotvård och vilken ersättning regionen lämnar vårdcentralen per besök hos fotvårdsspecialist. Åtgärd: Åtgärd: Lämnar information och kontaktuppgifter till ansvarig handläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Primärvård** **V1908-04347** Administrativ hantering Brister i hantering	Listningsblankett försvann på posten En kvinna ville boka läkarbesök och lista om sig på ny vårdcentral, men när hon kontaktar vårdcentralen blir hon inte erbjuden någon besökstid. Hon har skrivit under en listningsblankett, men enligt uppgift har den inte kommit fram till vårdcentralen och hon får ingen möjlighet att lista sig vid första besöket. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04349** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Fick inte sjukskrivning samt bristande information och bemötande En kvinna som nyligen varit med om en olycka och vårdats vid akutsjukhus uppsökte vårdcentral för fortsatt sjukskrivning. På vårdcentralen nekades hon dock sjukskrivning av läkaren på ett otrevligt sätt, han menade att hon inte kunde vara sjukskriven resten av livet. Kvinnan tog mycket illa vid sig. Vid besöket på vårdcentralen fick hon också fylla i papper, det visade sig att hon därmed listat sig på vårdcentralen utan att ha förstått eller fått vidare information om detta. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen ifrågasätter läkarens bedömning och menar att kvinnan inte blev lyssnad till. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1908-04374** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut journal från vårdcentral En kvinna får inte ut sin journal från vårdcentralen enligt anmälaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04385** Vård och behandling Läkemedel	Nekades receptförnyelse En man har blivit bestulen på sina smärtlindrande läkemedel som är beroendeframkallande och en polisanmälan är upprättad. När han ringde vårdcentralen kunde han inte samtala med sin ordinarie husläkare då denne inte var i tjänst. Mannen fick tala med en sjuksköterska som vidarebefordrade detta till en läkare som inte ville skriva ut mer läkemedel. Utan sina läkemedel har han svårt att fungera i vardagen eller röra sig. Han samtalade med en chef om det inträffade men fick inte gehör för sitt ärende om förnyade recept. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04397** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Journal och sekretess En äldre kvinna har synpunkter på att hennes makes husläkare vid en vårdcentral har på makens uppmaning skrivit i hennes journal att kvinnan verkade vara demens. Husläkaren har kopplat denna information till en kurator på vårdcentralen. Kvinnan anser bland annat att läkaren borde ha frågat hennes make om han hade tagit upp detta med sin fru. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04404** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om ansvar för sjukskrivning En kvinna väntar på en ortopedisk operation och behöver sjukskrivning innan denna blir av eftersom hon är påverkad av smärta. Hon bollas dock mellan vårdcentral och specialistmottagning rörande vem som ska ordna med sjukintyget och undrar vems ansvaret är. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och gällande regelverk.

Telefon **Primärvård** **V1908-04407** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Medicinering i hemsjukvård En dement kvinna har hemsjukvård. Anhörig var missnöjd med ny medicinering som läkaren gjort. Läkaren verkade inte riktigt förstå vad patienten hade för besvär och därför förstod hon inte patientens behov av mediciner, enligt anhörig. Hon ville ändra doseringen, ta bort vissa mediciner och skriva ut antidepressiva tabletter. Sedan lovade hon en utvärdering av ändringen som inte noterats och personalen på vårdcentralen hade ingen aning om den. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Primärvård** **V1908-04408** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Förstadagsintyg En kvinna undrar vem som ska utfärda förstadagsintyg. Hon har av vårdcentral fått veta att vårdcentralen måste ha ett avtal med arbetsgivaren angående detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om regelverk kring detta.
Telefon **Primärvård** **V1908-04411** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Otrevligt bemötande av sjuksköterska på vårdcentral En kvinna ringde till sin vårdcentral gällande receptförskrivning. Hon fick ett otrevligt bemötande av sjuksköterskan som behandlade anmälaren som en missbrukare då hon diskuterade recept på smärtstillande läkemedel som kvinnan är ordinerad för sina kroniska sjukdomar. Anmälaren kände sig kränkt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04413** Kommunikation Bemötande	Ohjälpsamt bemötande av läkare En kvinna som besökte husläkare vid vårdcentral upplevde att hon fick ett ohjälpsamt och tråkigt bemötande. Kvinnan fick inte gehör för sina önskemål om provtagning och blev hänvisad till specialist för en åkomma. När kvinnan kontaktade specialisten informerades hon om långa väntetider och att hon skulle be husläkaren skriva en remiss, när kvinnan bad läkaren om detta nekades hon det. Husläkaren menade att han inte hade tid med sådant. Kvinnan tog illa vid sig och tycker inte att en läkare ska behandla sin patient på det sättet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1908-04414** Vård och behandling Behandling	Fick inget läkarbesök hos husläkaren En man kontaktade sin husläkare för att boka en tid, men sjuksköterskan han talade med ville inte ge honom en tid, hon gav råd över telefon. Mannen menar att det finns saker han vill diskutera med husläkaren, ingen annan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** **V1908-04415** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Illa bemött av läkare under hembesök En kvinna drabbades av en stroke under förra året och sitter i rullstol. Hon har synpunkter på hur en läkare bemötte henne under ett hembesök. Läkaren ska enbart ha talat med hemtjänstpersonal och inte med henne. När kvinnan påtalade detta ska läkaren ha sagt att du kan ju ändå inget göra, du sitter ju bara där. Hon kände sig inte delaktig i sin vård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04420** Administrativ hantering Brister i hantering	Dottern blev inte listad på samma vårdcentral som övriga familjen En kvinna listade hela familjen för drygt två år sedan, men nu visade det sig att blanketten för yngsta dottern inte noterats och enligt vårdcentralens uppgifter är dottern fortfarande listad på familjens gamla vårdcentral. Hon undrar hur hon ska gå tillväga. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att vid listning på ny vårdcentralen följer automatiskt med avlistning från den gamla.
Telefon **Primärvård** **V1908-04438** Vård och behandling Behandling	Bristande återkoppling om önskemål om remittering till specialistläkare och medicinsk fotvård En mycket gammal kvinna har svårt att ta sig till vårdcentralen. Hon har bett läkaren om remittering till en specialistläkare för sina besvär samt hjälp med medicinsk fotvård. Hittills har hon inte fått någon återkoppling gällande sina önskemål. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kvinnan är mycket gammal och har nedsatt syn, kontaktar handläggaren vårdcentralen direkt och framför kvinnans önskemål om återkoppling.

Telefon **Primärvård** **V1908-04441** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Bruten sekretess samt inställda åtgärder En kvinna har synpunkter på att ansvarig chef vid en vårdcentral trots spärrad journal har läst hennes uppgifter. Man har också slutat bevilja sjukresor åt henne. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V1908-04443** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Klagomål på distriktsjuksköterska En kvinna har synpunkter på att en distriktssjuksköterska från vårdcentralen inte har kommit hem som avtalat. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04465** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Läkare viftar bort ung kvinnas fysiska symtom med att hon är deprimerad En ung kvinna har varit på akutmottagningen på ett sjukhus med olika symtom som smärta och svullnad i leder och domningar i ansiktet och då fått besked om att hon har en underfunktion av sköldkörteln. Från sjukhuset hänvisades hon till vårdcentralen för att fortsätta med utredningen. Men läkarna på vårdcentralen har inte tagit hennes symtom på allvar. De viftar bort symtomen med att hon troligtvis lider av depression och vill skriva ut antidepressiva läkemedel åt henne. Kvinnan är förtvivlad och behöver utredning och behandling för sköldkörtelbesvär, inte börja äta antidepressiva läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04471** Övrigt Övrigt	Synpunkter på svartklädd receptionist på vårdcentral En äldre kvinna har synpunkter på att receptionisten på vårdcentralen var helt svartklädd även på huvudet. Kvinnan fick ett gott bemötande men tyckte att allt det svarta var obehagligt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1908-04473** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Infekterat sår efter cykelolycka läkte inte En man cyklade omkull och fick ett fult sår. Han fick antibiotika och gick hos distriktssköterska för omläggningar. Såret läkte långsamt, mannen föreslog en odling, men detta avvisades. Vid en omläggning kom en läkare förbi och såg såret, han remitterades till sårmottagning och fick ett helt annat omhändertagande. Han fick en kraftfullare antibiotikakur och odlingen som togs visade bakterieväxt. Mannen menar att hans sjukdomstillstånd kunde förkortats med åtskilliga veckor om personalen genomfört en odling i ett tidigare skede. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Han får kontaktuppgifter till Löf.
Telefon **Primärvård** **V1908-04474** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få besökstid på vårdcentral En kvinna som har diabetes har svårt att få besökstid till sjuksköterska på vårdcentral. Sjuksköterskan arbetar bara två dagar i veckan. Kvinnan har nu fått domningar i fötterna och är angelägen att få behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Primärvård** **V1908-04476** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Bemötande och svårigheter att få tid på sin vårdcentral En man har problem att nå sin vårdcentral på telefon. Han har blivit lovat recept via telefonsamtal. Den vikarierande läkaren ville träffa mannen innan receptförskrivning. Det var svårigheter att få en läkartid. Anmälaren har även synpunkter på bemötandet av sjuksköterska i telefonen. Han upplevde sig ha blivit snorkigt bemött. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04491** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas remiss till medicinsk fotvård En man har under längre tid fått medicinsk fotvård till följd av problem med sina naglar. Har nu träffat en ny läkare på sin vårdcentral som inte vill förnya remissen och uppger för mannen att han inte uppfyller de kriterier som finns för remiss. Mannen ifrågasätter detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Går igenom den information som framgår kring vårdval fotsjukvård med anmälaren. Mannen vill på egen hand kontakta verksamhetschefen på vårdcentralen. Återkommer vid behov.

Telefon **Primärvård** **V1908-04492** Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Beröm till vårdcentral En kvinna sökte vård på vårdcentral för hjärtklappning och illamående. Blev mycket väl omhändertagen av personalen. De tog EKG, blodprov, blodtryck m m på henne och de var trevliga. Hon hade inte blivit behandlad på så bra sätt inom vården förut, enligt henne. Hon var mycket nöjd med besöket. Åtgärd: Anmälaren rekommenderas att skicka in sina synpunkter med posten då skickar förvaltningen dem vidare till berörd vårdcentral. Annars registreras synpunkterna i diariesystemet och vården kommer att få dem i månadsrapporten.
Telefon **Primärvård** **V1908-04498** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande behandling och bemötande En kvinna som uppsökte sin vårdcentral upplevde en bristande behandling och tråkigt bemötande från en sjuksköterska. Kvinnan hade anvisningar med sig från en specialist, men sjuksköterskan följde inte dessa i sin behandling och blev irriterad när kvinnan ifrågasatte det. Kvinnan fick senare information från vårdcentralens chef rörande fortsatt behandling vilket hon ifrågasätter. Kvinnan blev mycket illa till mods över bemötandet och hanteringen. Hon fick ett par dagar därpå uppsöka husläkarjour. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04515** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Bemötande	Vårdcentral återkopplar inte önskemål om hembesök av läkare En äldre man har av vårdcentralen kallats till läkarbesök. Mannen har svårt att gå och ta sig till vårdcentralen som ligger fyra kvarter bort. Om han tar taxi är det ändå ett 50-tal meter han måste gå själv, vilket han känner att han inte klarar för tillfället. Mannen avbokade tiden och bad läkaren komma på ett hembesök istället. Ingen har hört av sig från vårdcentralen och svarat på mannens önskemål, vilket han tycker är nonchalant. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04524** Vård och behandling Läkemedel	Smärtstillande läkemedel slut på apoteket En man har fått smärtstillande medicin utskriven av läkare på vårdcentral. När mannen skulle hämta ut medicinen så var den slut på apoteket. Detta har skett vid två tillfällen. Mannen ifrågasätter varför läkaren fortsätter att skriva ut det aktuella läkemedlet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren inväntar kontakt med vårdcentralen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon **Primärvård** **V1908-04527** Kommunikation Bemötande	Försämrats efter kontakt med husläkare En anmälare med psykisk ohälsa uppger att hen har blivit dåligt och oprofessionellt behandlad av en läkare vid en vårdcentral. Personen har försämrats i sitt mående efter detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V1908-04538** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Ingen vård och behandling hos läkare på vårdcentral En ung person var på sin vårdcentral men fick ingen diagnos eller behandling. Enligt anmälaren sökte den unga personen vård på annan vårdcentral och fick både diagnos och behandling. En faktura har skickats hem för besöket. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att om en patient har varit hos läkaren som gjort en bedömning, även om ingen behandling ges, så är det en läkarkonsultation som faktureras. Råd att betala fakturan.
Telefon **Primärvård** **V1908-04542** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i journalföring Anmälaren påtalade att det fanns brister i journalföringen vid vårdcentralen, bland annat saknades uppgifter om provsvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04560** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Missnöjd över telefontillgänglighet samt väntetid på vårdcentral En man har försökt boka en tid för sin hustru på vårdcentral. Har vid flertal tillfällen blivit meddelad att personal skall ringa upp vilket inte har hänt. När han har fått prata med sjuksköterska så erbjuds han tid om över en månad. Mannen ifrågasätter att hans hustru inte får en prioriterad tid tidigare än så. Har vidare blivit lovad att verksamhetschefen skall ringa upp vilket denne inte har gjort. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1908-04564** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Svårt att få hjälp med korrekt sjukintyg En man har flera olika kroniska diagnoser och har varit sjukskriven av och till under flera år. Han har nu gått hos en husläkare som menar att mannen ska kunna jobba fullt ut, själv menar han att det inte är möjligt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04590** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad provtagning En kvinna har synpunkter på att hon inte tagits på allvar på en vårdcentral. Kvinnan har haft besvär som har avfärdats med stress. Upprepade gånger har kvinnan sökt akut vård på akutsjukhus. Då vårdcentralen inte ville gå vidare med provtagning, ombesörjde kvinnan detta privat. Proverna visade på avvikelser och kvinnan har nu sökt en ny vårdcentral för att gå vidare med sitt mående. Kvinnan upplever inte att hon har fått gehör för sina fysiska besvär och att vårdcentralen hållit fast vid och lättvindigt hänvisat till tidigare stressutlösta situationer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04601** Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos En äldre kvinna som tidigare i livet drabbats av en arbetsskada blev nu knuffad i ryggen. Kvinnan sökte sin vårdcentral för smärtor i ryggen efter detta. vårdcentralen hänvisade till åldersförändringar och nekade henne remiss till röntgen. Då besvären fortgick ombesörjde kvinnan själv en röntgen som visade på behandlingsbara skador. Kvinnan genomgick kort efter kirurgi i ryggen som förbättrat tillståndet. Kvinnan upplever att vårdcentralen missade en diagnos genom att hänvisa till hennes ålder och inte ta besvären på allvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1908-04620** Vård och behandling Undersökning/bedömning Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om ny medicinsk bedömning En man med smärta i benen sökte sin vårdcentral. Han fick en felaktig diagnos och fick själv söka vård för att få rätt diagnos. Han har även av vårdcentralen fått remiss till specialist men är inte helt nöjd med den vården. Mannen har fråga om second opinion och möjlighet att själv välja vart remiss skickas. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att en ny medicinsk bedömning har en patient rätt till vid livshotande eller särskilt allvarlig sjukdom. Råd att prata med remitterande läkare om sina önskemål om vårdgivare men att det är läkaren med sin medicinska kompetens som avgör vilka åtgärder som ska vidtas.

Telefon **Primärvård** **V1908-04647** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Läkare begär bokning av läkarbesök för att lämna ut provsvar En man har efter ett läkarbesök tagit en del prover. När han ringt den privata läkarmottagningen har sjuksköterskan sagt att han måste boka en ny läkartid på 20 minuter för att få sina provsvar. Han bokade en ny läkartid och fick resultaten från provsvaren återkopplade av läkaren på några minuter. Då frågade mannen läkaren varför han inte kunde ringa honom och meddela provsvar som såg normala ut och inte krävde någon annan åtgärd. Läkaren började förklara ersättningsnivåer från hälso- och sjukvårdsförvaltningen för olika insatser och åtgärder som mottagningen gör. Även om läkaren inte sa rakt ut att det var för att få högre ersättning, är det vad mannen tror är orsaken till varför provsvaren inte meddelas via telefon. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04658** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigheter i journaldokumentation En man har funnit felaktigheter i sin journal hos husläkare, han önskar få hjälp att rätta till detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om självrättelse, radering och möjligheten att införa avvikande åsikter i journal.
Telefon **Primärvård** **V1908-04688** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering	Får bara starka läkemedel som hjälp mot smärta En man har haft ryggsmärta i sex års tid. Han står på de starkaste läkemedlen man kan ha och läkaren skrev nyligen även ut ett tredje preparat. Då ville läkaren abrupt sätta ut ett av de andra preparaten, men mannen ville inte gå med på det. Han ville trappa ned sina läkemedel i lagom långsam takt. Mannen och anhörig upplever att han inte får någon annan hjälp än utskrivna läkemedel och skulle vilja att han remitterades till annan vårdinrättning som smärtklinik och psykiatrisk klinik. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04692** Vård och behandling Behandling	Klagomål på läkare vid vårdcentral En anmälare har synpunkter på att en läkare beter sig felaktigt vid en vårdcentral gällande vården av en vän som är allvarligt sjuk. Läkaren ska ha övertalat specialister som patienten har skickats till att ändra sina diagnoser och rekommendationer gällande undersökningar. Anmälaren vill veta vad läkare på vårdcentralen har rätt att göra och inte göra. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Anmälaren har även fått Förfrågningsunderlag 2019 för husläkarverksamhet med basal hemsjukvård från Vårdgivarguiden mailat till sig.

Telefon **Primärvård** **V1908-04708** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Svårt att nå husläkaren En kvinna remitterades från husläkare till ortoped för ställningstagande till operation. Ortopeden hänvisade tillbaks till husläkaren, men hade önskemål om magnetröntgenundersökning. Nu vill husläkaren att kvinnan kommer på ett ytterligare besök innan hon beslutar om remiss till det, men läkaren har så ont om tider att nästa besök ligger mycket långt framåt i tiden. Anmälaren är missnöjd med att det alltid är så svårt att komma fram på telefon och det är så svårt att få besök hos husläkaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04715** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Skadad hälsena ej upptäckt En kvinna har sökt vård på vårdcentral för vad som visade sig vara en skadad hälsena. Detta upptäcktes dock inte förens den tredje besöket vilket kvinnan ifrågasätter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1908-04723** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vård för autistiskt barn En anhörig till ett barn med funktionshinder har synpunkter på att personal från en vårdcentral inte kan komma på hembesök för att göra somatiska undersökningar. Sonen har stora svårigheter att vistas bland många personer och i okänd miljö. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04731** Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i hantering av remiss på husläkarmottagning En kvinna tog kontakt med en husläkarmottagning på grund av besvär med stress. Hon fick besked av läkaren att en remiss skulle skickas till en specialistmottagning för stress. Kvinnan väntade flera månader på en kallelse. Till slut ringde hon specialistmottagningen och då visade det sig att ingen remiss var skickad. Kvinnan tog då kontakt med husläkarmottagningen och fick då en remiss. Man hade missat att skicka remissen och kvinnan fick vänta flera månader i onödan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V1908-04742** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Missnöjd med husläkaren, brister i språkkunskaper ledde till felaktig journaldokumentation En kvinna råkade ut för en olycka för några veckor sedan och besökte husläkaren för att få hjälp med smärtlindring och fortsatt utredning. Efter besöket uppmärksammade kvinnan flera olika felaktigheter i journalen, felaktigheterna är försvårande för fortsatt utredning och även för utredningen hos försäkringsbolaget. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04750** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journaldokumentation En man har funnit felaktigheter i den journal som förts av husläkaren, han vill rätta och undrar hur han ska gå tillväga. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen har tagit ut pappersjournal och noterat där vad som är felaktigt. Undertecknad ber honom kontakta verksamhetschefen för en genomgång och eventuell hjälp.
Telefon **Primärvård** **V1908-04754** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande i telefon Varje gång en kvinna ringer till vårdcentralen bemöts hon bristfälligt. Det är en och samma person som svarar. Personen är kort i tonen och sist la hon på luren. Då kvinnan inte fick hjälp ringde hon en annan kontakt på vårdcentralen och fick mycket bra hjälp. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04755** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad vård på vårdcentral En mamma vände sig till sin vårdcentral då dottern, som gick på lågstadiet, inte klarade av att gå till skolan på grund av värk i magen. Vårdcentralen hade inga resurser att ta emot barnet utan hänvisade till närakut. Kvinnan uppsökte närakuten men sin dotter. De konstaterade att hon behövde akut läkarvård och beställde en ambulans till akutsjukhus. Dottern opererades för inflammerad blindtarm. Närakuten riktade kritik mot vårdcentralen som inte hänvisade direkt till akutmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1908-04757** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Vill få loggutdrag över vilka personer som tagit del av hennes journalhandlingar En kvinna kontaktar förvaltningen för att hon vill ta del av loggutdrag av sin patientjournal. Hon vill veta om obehöriga personer gått in och läst där. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att vända sig till vårdgivaren för att få hjälp med detta.
Telefon **Primärvård** **V1908-04761** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Man var med om trafikolycka men nekades vård av sjuksköterska på närakutmottagning Ett par dagar efter en trafikolycka sökte en man vård på en närakutmottagning. När en sjuksköterska gjorde den första bedömningen efter att mannen väntat ett tag fick han besked om att han inte skulle få någon läkarundersökning på närakutmottagningen. Trots att mannen klagade över huvud- och nacksmärtor och förklarade att han verkligen behövde träffa en läkare, sa sjuksköterskan att han skulle gå hem och ta några receptfria smärtstillande tabletter istället. Mannen är kritisk till att sjuksköterskan inte såg allvaret i situationen och skickade hem mannen utan att denne fått träffa en läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1908-04764** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Hånade patienten utan någon undersökning En kvinna med eventuella neuropsykiatriska besvär är missnöjd med en sjuksköterskas bemötande vid en vårdcentral som skrattade åt hennes oro. Kvinnan som misstänkte att hon hade fått en smitta via sår på sin hand, utan att få någon undersökning, fick information om att hon inte var smittad. Olika sjuksköterskor rekommenderade olika doser av beroendeframkallande preparat för att sedan neka det helt och hållet. Kvinnan önskar få sina journaluppgifter samt träffa en läkare som kan följa upp såret på handen. Hon vill också ha en ursäkt för bemötandet samt den misskötta vården. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1908-04785** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Får inte konkret hjälp mot smärta och stelhet En kvinna har svåra besvär med höftleder, bäcken, underliv och ändtarm. Hon har smärtor och är mycket stel och orörlig i området. Hon har sökt vård och genomgått vissa undersökningar, men läkarna hänvisar bara till hennes ålder, som är drygt 80 år. Nu ville hon berätta att hon bestämt sig för att byta vårdcentral och hoppas få konkret hjälp och slippa besvären. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1908-04793** Vård och behandling Behandling	Bristande kunskap om överdriven svettning En man med överdriven svettning upplever att vårdcentralen inte har tillräckliga kunskaper om tillståndet. Han har inte fått det stöd och den hjälp han behöver. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om VISS.nu och om valfriheten att lista om sig på annan vårdcentral.
Telefon **Primärvård** **V1908-04799** Vård och behandling Diagnos	Knäskada missades En kvinna hade skadat knät och hon sökte vård på en närakutmottagning. Hon fick besked att det inte fanns någon skada och värken skulle gå över. Flera månader senare hade hon fortfarande ont och hon blev undersökt av en ortoped. Hon fick genomgå en magnetröntgenundersökning som visade att det fanns flera skador i hennes knä. Hon väntar på operation för att försöka åtgärda skadorna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1908-04801** Kommunikation Bemötande	Bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna som tidigare fått diagnos utbrändhet gick på en akut tid till läkare på vårdcentralen då symtomen förvärrats. Läkaren ansåg att kvinnan var frisk och kunde arbeta. Enligt anmälaren kunde han inte läsa in sig på hennes journal då den var för omfattande. Hon fick inte heller svar på tidigare tagna prover. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04808** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på utredning och undersökning En man sökte akutmottagning för ett halvår sedan. En lungröntgen gjordes och mannen skulle fortsatt utredas på sin vårdcentral. Han har sökt vårdcentralen flera gånger men utredningen går långsamt framåt. Han får träffa olika läkare och då gjorda undersökningar inte visat något samt att given behandling inte hjälpt skulle remiss skrivas till lungspecialist. Remissen blir inte skriven och mannen får olika besked hela tiden. Han upplever ständig brist på personal. Anmälaren har fortsatta symtom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1908-04812** Kommunikation Bemötande	Synpunkter på en läkares bemötande och attityd En kvinna har synpunkter på en manlig läkares bemötande vid en vårdcentral. Läkaren kände sig kränkt när kvinnan på grund av sina tidigare trauman bad om att remitteras till en kvinnlig specialist vid ett sjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1908-04818** Vård och behandling Läkemedel	Fel medicin En man framför att hemsjukvårdspersonal har under en längre tid gett felaktiga doser av mediciner till hennes mor. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1908-04820** Kommunikation Bemötande	Otrevlig läkare En läkare vid en vårdcentral har varit otrevlig mot en kvinna som inte längre önskar träffa läkaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04865** Vård och behandling Läkemedel	Svårigheter att få ordination när dosen av läkemedel behöver ändras En kvinna hade behandling med svaga lugnande tabletter men hennes ordination gick inte att få ut från apoteket för att den aktuella styrka var restnoterad. Hon försökte få hjälp av vårdcentralen för att prata med en läkare men läkaren hörde inte av sig till henne och enhetschefen fanns inte på plats. Hon hade svårt att ta sig själv till vårdcentralen pga. hennes hälsotillstånd men hon fick inte hjälp med sjukresa. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Försöker kontakta närliggande enhet som tillhör samma vårdkedja men kom inte fram. Anmälaren avvaktar över helgen och väntar om läkaren återkopplar eller om chefen hör av sig. Informeras om att när det gäller vissa läkemedel är regelverket sådan att läkaren måste träffa patienten före receptskrivning. Hon informeras också om sjukvårdupplysning som hon redan kände till.

Skrivelse **Primärvård** **V1908-04281** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Skadad hälsena blev inte ordentligt undersökt av husläkaren En man skadade hälsenan och husläkaren undersökte skadan, mannen fick ordination på hålfotsinlägg. Några månader senare genomfördes undersökning med röntgen och ultraljud, då konstaterades att hälsenan var nästan helt av. Fortfarande efter flera månader har han problem med balansen och med styrkan i benet. Han ifrågasätter den ursprungliga undersökningen och behandlingen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04327** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkaren misstänkte känslig tarm och magkatarr, kvinnan var gravid En kvinna sökte vårdcentralen för besvär med lös mage, trötthet, ömma bröst, illamående samt ökad aptit. Kvinnan hade en hormonspiral insatt och läkaren menade att kvinnan hade känslig tarm och magkatarr. Vid besök hos annan vårdgivare konstaterades att kvinnan var gravid. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som tackade för synpunkterna. Vid genomgång av journalanteckningar gällande telefonkontakter och besök noterades att kvinnan haft besvären med magen under en längre tid före graviditeten. Kvinnan hade uppgivit att hon själv misstänkte gallbesvär och uppgivit att hon inte var gravid och använde preventivmedel. Dock höll verksamhetschefen med kvinnan om att läkaren borde ha förvissat sig om att kvinnan inte var gravid även med kännedom om att hon hade preventivmedel. Läkaren i fråga har avslutat tjänstgöringen på vårdcentralen men man kommer att ta upp ärendet inom läkargruppen på möte för att förhindra liknande fall i framtiden. Verksamhetschefen avslutade med att beklaga allt obehag som patienten upplevt i kontakten med vårdcentralen. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04328** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Missad tumör hos barn Ett barn som drabbats av smärta i benen och ryggen, stelhet i ländryggen, stor trötthet och problem med gången remitterades av vårdcentral till barn- och ungdomsmottagning. Barnet träffade där barnläkare vid ett antal besök och remitterades till sjukgymnast och senare till ortoped. Sjukgymnastiken hade dock inte någon effekt och övningarna var svåra att genomföra. Efter månader av förvärrat lidande och funktionsnedsättning framkom att barnet hade en omfattande ryggmärgstumör som krävde operation. Hon har efter detta drabbats av bland annat problem med tarm och urinblåsa som kraftigt påverkar livskvaliteten liksom lång frånvaro från skolan och umgänge med jämnåriga. Barnets föräldrar undrar hur tumören kunde missas trots hennes tydliga symtom. De undrar varför inte symtomen och oron togs på allvar och ledde till utredning, när föräldrarna upprepade gånger bad om magnetröntgenundersökning och kontakt med neurolog. Föräldrarna har också synpunkter på att uppföljning och kommunikation brast. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V1908-04446** Administrativ hantering Brister i hantering Administrativ hantering Intyg	Brister i hantering av remisser och intyg En man fick ingen remiss av en läkare vid en vårdcentral. Hans färdtjänstintyg blev också försenat och därför var mannen tvungen att avstå från en hel del vardagsaktiviteter. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04450** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter behandlingen Anmälaren hade nyligen avslutat sin cellgiftsbehandling. Han kom att drabbas av andningsbesvär och sökte sig därför till primärvården. Han informerade läkaren om sin nyligen avslutade cellgiftsbehandling. Läkaren ordinerade antibiotika. Anmälaren blev sämre. Av annan vårdgivare fick han helt annan behandling och nu ställde han frågan om läkaren som ordinerade antibiotika verkligen tog hänsyn till att anmälaren nyligen avslutat sin cellgiftsbehandling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04454** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Fel bedömning och språkförbistring samt utebliven medicinering En kvinna framför kritik mot en läkare vid en vårdcentral som på grund av språkförbistring har remitterat hennes make för en minnestest. Enlig kvinnan är läkarens bedömning helt felaktig och innebär negativa konsekvenser för hennes make. Läkaren har också brustit till att se över makens medicinering. Hon önskar att maken får en ny läkare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04559** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Husläkaren skrev inget intyg till försäkringskassan En kvinna var i behov av ett intyg till försäkringskassan beträffande omskolning och bad husläkaren att skriva ett. Trots att hon låg på och ringde om sitt intyg många gånger blev det inte något skrivet. Hon är också missnöjd med uppföljning av sjukdomssymtom som senare visade sig vara diabetes, diagnosen ställdes när hon träffade en vikarie för sin ordinarie husläkare. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att de två husläkare som anmälaren tidigare träffat inte längre arbetar kvar på mottagningen, ingen möjlighet har funnits att diskutera anmälarens ärende med dem. Han menade att det finns ett behov av att tillsammans upprätta en behandlingsplan, anmälaren erbjuds möte på vårdcentralen för gemensam planering. Anmälaren har i telefonsamtal med förvaltningen förklarat att hon gärna träffar patientansvarig läkare och verksamhetschef, men inte några fler personer. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

Skrivelse **Primärvård** **V1908-04596** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Brister i undersökning eftersom läkaren inte reagerade på svar från röntgen Anmälaren besökte primärvården och läkaren remitterade henne till undersökning med röntgen. Anmälaren ställde fråga om hur undersökningsresultatet skulle kommuniceras till henne, om hon på eget initiativ skulle kontakta vårdcentralen eller om vårdcentralen skulle förmedla svaret. Läkaren ska då ha varit mycket otrevlig och med hög röst uttryckt "vi tar hand om det här". Nästan ett år senare fick kvinnan besked av annan vårdgivare att undersökningen med röntgen indikerade att hon led av lungcancer. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04609** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande utredning och behandling vid stor vätskeansamling i kroppen En kvinna hade en kraftig vätskeansamling i kroppen, främst i buken. Hennes läkare ansåg att det inte var något problem och hänvisade kvinnan tillbaka till jobbet. På kort tid hade kvinnan gått upp mer än 25 kilogram. Denna läkare hade också gjort en kraftig sänkning av ett läkemedel som kvinnan tagit dagligen vilket gjorde att hon blev väldigt sjuk och sjukskriven i tre månader. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04631** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Läkare kallade man för dement trots att ingen utredning genomförts En man blev av sin vårdcentral kallad för dement trots att ingen utredning genomförts för att fastställa en demensdiagnos. Mannen undrar hur det kommer sig och med vilket underlag läkaren kallat honom för att vara dement. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04696** Administrativ hantering Brister i hantering	Information i telefon kan misstolkas En kvinna har synpunkter på det telefonmeddelande som lämnas då hon kommer att bli återuppringd. Menar att tidsangivelsen anges på ett felaktigt sätt. Åtgärd: Åtgärd: Skrivelse skickas till vården för kännedom. Inget svar begärs enligt överenskommelse med anmälaren. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V1908-04736** Kommunikation Bemötande	Illa berörd av läkares frågor En kvinna har under en längre tid varit nedstämd, trött och saknat initiativförmåga. Hon besökte en vårdcentral där hon berättade för en läkare om sina svårigheter och sitt mående. Samtalet ledde sedan till en diskussion om hennes sexuella läggning och aktiviteter, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen. Det ställdes även frågor om den närståendes sexuella preferenser. Kvinnan kände sig djupt kränkt och vill inte möta denna läkare igen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-04908** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i behandling för psykisk ohälsa vid vårdcentral En kvinna som har en depression har inte fått tillräckligt stöd för sitt mående vid en vårdcentral. Hon frågade efter behandling och önskade psykoterapi hos psykolog. Läkaren kunde inte stödja hennes önskemål men erbjöd möjlighet till samtalsstöd men påtalade samtidigt att det var långa köer och att han inte kunde lova något. Kvinnan bad att få prova medicin men läkaren ska då ha sagt att hon inte kan få medicin i samband med samtalsstöd och att hon då behöver välja. Läkaren ska även ha sagt att det inte är möjligt att sjukskriva henne eftersom om man är sjukskriven har man ingen motivation att bli frisk. Kvinnan är mycket besviken och har tappat alla förhoppningar att få hjälp, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04288** Administrativ hantering Brister i hantering	Ingen remiss sändes till allergologisk utredning En kvinna hade utslag och besökte husläkaren som remitterade till hudläkare. Denne menade att kvinnan istället borde genomgå en allergi-utredning och husläkaren utlovade remiss till sådan specialist. Men efter flera månader har ingen remiss sänts och hon är mycket frustrerad eftersom väntetiden blir lång och hon har fortfarande kvar besvären. Åtgärd: Åtgärd: I svar från patientansvarig läkare förklarades glömskan med att hon haft en läkarstudent som hållit i undersökning och bedömning, men ingen kontroll gjordes av om remissen gått iväg eller inte. Hon beklagade djupt att anmälaren får vänta flera månader längre än nödvändigt på bedömning hos allergolog. Ärendet avslutas därmed.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04311** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades vård vid vårdcentral med hänvisning till listning En man med hög feber och hosta vände sig till en vårdcentral på orten där han delvis bor. Mannen nekades dock besök med hänvisning till att han var listad på en annan vårdcentral. På telefonsvararen informerades han om att om man som patient är listad någon annanstans än på den berörda vårdcentralen så ska man söka vård där, alternativt söka sig till ett akutsjukhus i Stockholm. Mannen försämrades och uppsökte vård vid ett sjukhus på orten där han behandlades med antibiotika. Han blev dock inte bättre utan tvingades, efter att ha nekats återbesök på sjukhuset, åka 12 mil med hög feber och uppsöka vårdcentralen där han är listad. Mannen menar att det i informationen på 1177 Vårdguiden tydligt framgår att patienter kan välja vilken vårdcentral eller vårdmottagning man vill om man behöver öppenvård.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04312** Kommunikation Information	Svårt att höra vad husläkarens berättade om provsvar En kvinna lämnade prover på vårdcentralen med anledning av att hon tappade hår. När husläkaren ringde upp henne för att återkoppla provsvaren kunde hon inte förstå vad läkaren sa då hans språkkunskaper i svenska brast. Hon är nu väldigt orolig. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04313** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Drabbades av stroke efter att ha slutat med medicin En man som i sitt hemland behandlats med ett blodförtunnande läkemedel besökte vårdcentral för fortsatt förskrivning. Enligt läkaren behövde mannen inte medicinen enligt rekommendationer, han fick dock förnyat recept men slutade att ta läkemedlet efter att också besökt specialist. Ett halvår senare drabbades mannen av en stroke. Han tycker att vården bör granska sina rekommendationer när det gäller användningen av blodförtunnande medicin. Åtgärd: Åtgärd: Den vårdcentral som anmälaren för några år sedan besökt drivs i dag i ny regi. I samråd med anmälaren översänds anmälan för kännedom till denna vårdcentral. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04331** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Husläkaren utredde inte på ett korrekt sätt, diagnosen fördröjdes En kvinna har sökt akutmottagningar och husläkare med blod i avföringen och när diagnosen hemorrojder ställdes avslutades all utredning. Men diagnosen var felaktig och först efter flera år fick kvinnan korrekt diagnos och med det rätt behandling. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades anmälarens upplevelse av brister i utredning och behandling. Anmälaren har besökt husläkaren två gånger, en gång för undersökning när hon fick symtomlindrande behandling och vid nästa besök önskades en remiss till annan vårdgivare vilket gjordes. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04368** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Distriktssköterska kunde inte besöka patient med anledning av kattallergi En äldre man med demens och flera olika kroniska sjukdomar vårdas i hemmet av sin hustru med stöd av hemsjukvård sedan tio år tillbaks. Den sjuksköterska som skulle besöka mannen när ordinarie personal var på semester kunde inte komma in i lägenheten då hon var allergisk mot katt. Hustrun hade flera frågor hon ville ställa och skulle få medicin, allt fick avhandlas i trappuppgången utanför lägenhetsdörren. Anmälaren ifrågasätter att vårdcentralen anställer sjuksköterskor inom hemsjukvården som inte kan genomföra hembesök. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschefen förklarades att anställda inte får diskrimineras, anmälaren kunde ha kontaktat vårdcentralen för möjlighet att träffa annan sjuksköterska. Anmälaren har då beskrivit att hon just gjorde det vilket var mycket besvärligt och innebar att hennes man fick vänta flera dagar på omläggning av ett svårläkt sår. Hennes synpunkter har bifogats till avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därmed.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04406** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Läkaren var hånfull, nedlåtande och inte lyssnade En kvinna är stark kritisk till en läkares kränkande bemötande vid en vårdcentral. Läkaren var hånfull, nedlåtande och inte lyssnade samt avbröt henne. Läkaren sa att kvinnan inte hade någon smärta då läkaren inte kunde se att hon hade ont. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04409** Administrativ hantering Brister i hantering	Avtalat besök ej inbokat i systemet En kvinna har blivit remitterad till dietistmottagning och därefter vid två tillfällen muntligen bokat besök med en dietist vid två tillfällen. Vid båda dessa tillfällen har tiden sedan ej varit inbokad då kvinnan har kommit till mottagningen, aktuell dietist har inte varit tillgänglig. Kvinnan ifrågasätter hur detta kan ske vid upprepade tillfällen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04437** Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling Anmälaren lider av smärta i axeln, men behandlingen uteblir. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04459** Vård och behandling Läkemedel	Hemsjukvård låter för mycket medicin ligga kvar Enligt anmälaren lämnar hemsjukvården medicinska preparat för flera dygn i taget hemma hos patient. Detta medför att patienten kan få alltför många doser i bostaden då patienten har svårt att minnas hur mycket medicin han ska ta per dygn. Ännu värre blir det efter sjukhusvistelser, då det ligger massor med medicin tillgänglig i patientens bostad. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04490** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felbehandling ledde slutligen till hjärnblödning En kvinna som under en tid känt sig mycket trött och orkeslös tog prover vid en vårdcentral. På kvällen när provsvaren kommit blev hon uppringd av en person på vårdcentralen som oroligt menade att kvinnan borde få blodtransfusion. Vid läkarbesöket på vårdcentralen dagen därpå fick hon dock endast järntabletter utskrivet. Enligt kvinnan togs inte hennes anemi på allvar och hon drabbades av andra fysiska problem och några år senare av hjärnblödning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04509** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården	Nekades behandling och synpunkter på förskrivning och tillgänglighet En kvinna var missnöjd med vård och behandling och tillgängligheten till en vårdcentral. Kvinnan ifrågasätter att hon nekats en behandling som hon gjort tidigare, hon nekas också remiss till specialistläkare för åtgärden. Kvinnan har också synpunkter på förskrivning av läkemedel, få tabletter skrivs ut åt gången och kvinnan har nekats en viss typ av läkemedel. Hon anser också att det är svårt att få en läkartid till vårdcentralen, det är alltid minst sex veckors kö. Kvinnan tycker vidare att det är anmärkningsvärt att regionens vårdcentral i området övertagits av denna vårdgivare. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades från chefsjuksköterska som menade att det var ledsamt att anmälaren inte fick sina förväntningar på vården uppfyllda av vårdcentralen. Hon förklarade vidare varför anmälaren inte kunde få besökstid för det besvär hon önskade få hjälp med, anmälaren hänvisas enligt regionens rekommendationer till självbehandling i hemmet. Hon förklarade också varför anmälaren inte fick önskad mängd läkemedel utskrivet, detta hade gjorts av omsorg om anmälaren. När det gällde tillgängligheten informerade chefsjuksköterskan om hur lång tid det kan ta att få en åtgärd utförd vid vårdcentralen, men att patienter får snabb tid för bedömning av ett specifikt problem. Anmälaren erbjöds att träffa chefsjuksköterskan för att diskutera vidare hur vården kan förbättras. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas vården med avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04514** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven undersökning - cancer observerades inte Anmälaren led av problem i magen. Han sökte kontakt med primärvården vid två tillfällen, men inga undersökningar vidtogs. Senare konstaterade annan vårdgivare att anmälaren led av cancersjukdom i tjocktarmen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04530** Vård och behandling Läkemedel	Nekas viktigt läkemedel av ekonomiska skäl En ryggmärgsskadad, totalförlamad man i behov av ett visst läkemedel nekades detta av sin vårdcentral. Enligt mannen har vårdcentralen angett att detta är av ekonomiska skäl. Mannen har drabbats av en multiresistent urinvägsinfektion och behandlingar med läkemedlet två gånger i veckan är det enda som hjälper. Utan behandlingen riskerar mannen att försämras och därmed bli inlagd på sjukhus med intravenös antibiotika. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04546** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Faktafel i patientjournal En kvinna anser att läkare skrivit direkta felaktigheter i hennes patientjournal då denne antyder att hon skulle vara läkemedelsmissbrukare. Anmälaren har skrivit till läkaren och dennes chef för att diskutera detta, men ingen har hört av sig. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04548** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Fick inte hjälp med byte av morfinplåster En man får hjälp med byte av morfinplåster regelbundet av personal från vårdcentralen. Under helger får han hjälp från annan vårdgivare, denne uteblev vid ett tillfälle utan att lämna information om detta. Mannen larmade, men fick inte någon hjälp och efter flera timmar kom smärtan igenom. Mannen fick då hjälp av en anhörig, men har fortfarande inte fått någon förklaring till att ingen sjuksköterska kom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04552** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Läkemedelsbehandling, receptförskrivning och bemötande En kvinna har varit patient vid en vårdcentral under många år och har då fått sina mediciner som hon behöver för sin ångest och värk. Hon har nu en ny husläkare och har fått problem med att få läkemedel som förut. Kvinnan upplever att läkaren inte förstår hennes behov av sina mediciner och det har varit problem med receptförnyelse då läkaren har skrivit i hennes journal att det bör finnas recept kvar. Hon känner sig kränkt över att läkaren tror att hon skulle be om ny medicin om hon hade recept kvar och önskar att den felaktiga läkaranteckningen om detta tas bort. Då kvinnan inte fick sina recept trots att hon via 1177 bett om receptförnyelse samt ringt mottagningen gick hon dit. En student ska då ha bemött henne mycket arrogant och sagt högt så andra patienter hörde att de aktuella medicinerna är narkotikaklassade och att hon inte skulle få någon medicin. Efter en stund kom en läkare som bad om ursäkt för det försenade receptet och förnyade det. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04568** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Delaktig	Förlorade sin listning på vårdcentral och planerade besök En äldre kvinna var listad på en vårdcentral. På grund av olika praktiska omständigheter beslutade hennes närstående att försöka byta vårdcentral. De kunde genom 1177 Mina Vårdkontakter se att det var kö till den vårdcentral de ville lista kvinnan på. Några dagar senare upptäckte de närstående att kvinnan listats vid den tänkta vårdcentralen utan någon vidare information. Alla bokningar vid den första vårdcentralen hade tagits bort. Kvinnan hade bokade tider hos distriktssköterska samt läkare och hade hemsjukvård för bland annat delning av läkemedel. Hennes närstående ifrågasätter att tiderna försvann och att man som patient inte får veta att man fått en ny listning innan själva bytet görs. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04569** Administrativ hantering Intyg Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Brister vid hantering av sjukintyg En man anser att hans läkare inte skött hanteringen av intyg korrekt. Mitt under pågående utredning blev mannen utförsäkrad från försäkringskassan. Läkaren sa då att mannen borde skaffa sig ett nytt jobb som inte krävde några tunga lyft. Mannen sa att han hade ett jobb redan som han gärna gick tillbaka till så fort han blivit rehabiliterad från sina ryggbesvär. Tidigare läkare på vårdcentralen skulle ha skickat en remiss till magnetkameraundersökning, vilket mannen påtalade under besöket. Efter mycket om och men skickade läkaren iväg remissen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04573** Kommunikation Delaktig	Provsvar skickades hem trots begäran om att så inte skulle ske En ung kvinna hade begärt att barnmorskemottagningen skulle meddela provsvaren per telefon. Då hon missade telefonsamtalet skickade mottagningen ändå hem provsvaren åt henne. Vidare anmäls att mottagningen insisterat på att hon skulle lämna kontaktuppgifter till sina anhöriga, detta ville dock inte kvinnan eftersom hon inte ville oroa sin familj. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04579** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ej remiss till specialist av vårdcentralen En kvinna är i behov av ett läkemedel. Vårdcentralen nekar henne detta och hänvisar till specialist. Vårdcentralen har skrivit remiss till två enheter som gett avslag. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om valfriheten och listning, VISS och att skriva egenremiss. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04597** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Delaktig	Problem med remisser och information i samband med omlistning En kvinna drabbades av problem runt sin behandling i samband med omlistningar mellan vårdcentraler. Kvinnan var remitterad från en vårdcentral för psykologbehandling, men när hon listade om sig fick hon av psykologen veta att vårdcentralen dragit tillbaka remissen och att planerade samtal därmed var borta. Kvinnan tycker att detta är olämpligt och dåligt att hennes vårdcentral inte informerade henne om detta när hon berättat att hon funderat på att lista om sig. Det visade sig sedan att den nya vårdcentralen inte hade avtal med den verksamhet psykologen tillhör. Med anledning av detta listade kvinnan tillbaka sig till den första vårdcentralen, trots att hon tycker att den är kaotisk och inte fungerar på något bra sätt. Detta å andra sidan innebär att den vårdcentralen inte kommer att kunna hantera remissvar från en specialist som skickades av den vårdcentral kvinnan listade sig på en kort tid. Kvinnan har förutom klagomål på remisshanteringen också synpunkter på bristande hantering kring provsvar, återkoppling från läkare och bristande information och behandling rörande läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04599** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling En kvinna som tidigare behandlats för järnbrist, och som genomgått en operation där hon förlorade mycket blod, upplevde att hon var svag och utmattad och att något saknades i kroppen. Kvinnan tycker inte att hennes vårdcentral hanterade detta på något bra sätt. Hon menar att läkare inte lyssnade, inte gjorde någon ordentlig undersökning eller utförde korrekta åtgärder. Ett år senare drabbades hon av hjärnblödning och har fått veta att det kan ha utlösts av att kroppen var stressad och nedsatt. Kvinnan led av blodbrist och har därefter fått injektionsbehandlingar som gjort att hon känt stor positiv förändring av sitt tillstånd.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04623** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Brister i undersökning Anmälaren ansåg att läkaren vid vårdcentralen inte undersökte henne. Inte heller lyssnade läkaren på henne. Anmälaren ville inte betala patientavgiften. Hon tog kontakt med berörd verksamhetschef men denne verkade ignorera henne, enligt anmälaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04624** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ej erbjuden undersökning av vårdcentral En man skadade sitt knä i en olycka och remiss skickades från akutmottagning till vårdcentral för uppföljning. När mannen sedan kontaktade vårdcentralen så erbjöds han ingen tid utan ombads att avvakta och återkomma en tid senare. Mannen sökte då vård på annan plats där det visade sig att han hade en skada som krävda omgående operation. Mannen ifrågasätter varför han ej blev erbjuden en tid för undersökning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04627** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Otrevligt bemött och ifrågasatt av husläkare En kvinna blev kallad till husläkare med anledning av att hon vid tidigare tillfälle fått sömnmedicin utskriven. Husläkaren bemötte henne på ett ifrågasättande vis och menade att hon i fortsättningen inte skulle få några recept. Anmälaren var inte i behov av recept, men menar att diskussionen kunde förts på ett trevligare sätt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04667** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Långvarig smärta utan förslag till smärtlindring En man har sedan några år tillbaks tilltagande smärta i ena benet. Husläkaren misstänker åldersrelaterade besvär, men mannen är besviken över att han inte får någon hjälp med förslag till smärtlindring, t ex läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04670** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Utebliven vård, delaktighet och uppföljning En kvinna har flera synpunkter på utebliven vård vid hemsjukvården samt den vårdcentral som är vårdbeställare åt hennes äldre far. Fadern har inte haft någon läkarkontakt och uppföljning under ett år. Kvinnan har själv gått på en utbildning för hantering av hjälpmedel samt lärt ut detta till personalen som fortfarande efter ett år inte vet hur detta fungerade. Ansvarig sjuksköterska har beslutat att ingen skulle få prata med anmälaren samt inte svarat när anmälaren ringt eller mailat. Hon önskar få en personlig vårdkontakt och att hemsjukvården ska samverka med henne samt att inget beslut tas utan samråd med henne. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04680** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling på vårdcentral En kvinna hade besvär såsom vid urinvägsinfektion. Hon tog kontakt med sin vårdcentral för att få lämna ett urinprov. Hon var tvungen att boka ett läkarbesök. Läkaren sade att hon inte behövde lämna något urinprov utan skrev ut antibiotika. Kvinnan tog tabletterna men blev sämre. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04699** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Svårt att få kontakt med husläkarmottagningen En kvinna hade remitterats till magnetröntgenundersökning av husläkarmottagningen. När hon skulle få svar på undersökningen fick hon träffa en annan läkare som sa att hon inte hade skickat remissen och hon skulle inte heller ge henne svaret. Läkaren skrev ut svaret från datorn utan att hon fick någon information om skadan i nacken. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04705** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Brister i ordination och tillgänglighet samt kommunikation En kvinna var på sin vårdcentral och fick en diagnos. Hon behövde sedan mer information av läkaren angående diagnosen men fick inget gehör. Hon tog kontakt med vårdcentralen flera gånger men fick inget svar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04711** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Illa bemött av läkare som inte undersökte En kvinna anser att hon har blivit illa bemött av en läkare vid en husläkarmottagning. Läkaren har konstaterat att kvinnans yrselbesvär berodde på hennes psykiska hälsotillstånd samt har skrivit ut preparat utan någon undersökning. Kvinnan undrar om personer med psykiatriska besvär inte har rätt till somatisk vård. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04730** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren drabbades av plötslig dövhet, tinnitus och balansproblem. Han besökte vårdcentralen. Läkaren bedömde att anmälaren led av öroninflammation. Anmälaren ställde sig tveksam till denna bedömning. Han sökte sig till specialistmottagning som fastslog att han led av plötslig idiopatisk hörselnedsättning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04765** Resultat Resultat	Felaktigt utförd injektion orsakade skada på lunga En kvinna fick en kortisonspruta i axeln och vid injektionen hade man punkterat lungan. Kvinnan fick åka in till en akutmottagning eftersom hon fick svårt med andningen och hostade. Det visade sig att hon hade fått luft mellan lungan och lungsäcken. Hon hade en resa inplanerad men kunde inte åka på grund av skadan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04776** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Läkare har slängt luren i örat på anmälaren En kvinna framför att hennes vuxna dotter med starka smärtor samt infektion har vanvårdats av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren har också i telefonsamtal slängt på luren och hänvisat henne till dotterns ställföreträdare. Åtgärd: Åtgärd: Vid samtal med anmälaren berättar hon att det finns en förvaltare som förvaltar dotterns ärende. Hon har kontaktat berörd myndighet och framfört sitt missnöje med förvaltaren som enligt henne inte sköt dotterns vård. Dottern har flera besvär och farit illa av brist på vården. Förvaltningen har informerat att förvaltningen är förhindrad att handlägga ett ärende som framförs av någon annan än förvaltaren. Förvaltningen har också hänvisat henne till berörd myndighet för att diskutera ärendet med förvaltaren. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04832** Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Intyg	Indragen diagnos och medicinering En kvinna som tidigare haft diagnos diabetes 1 och fått insulin för detta, har nu fått diagnosen diabetes 2 och vården har dragit in hennes insulin. I och med att hon inte längre har diabetes 1, vill läkaren inte skriva intyg till Transportstyrelsen, vilket de kräver för att kunna godkänna fortsatt innehav av körkort. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04835** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristfällig respekt och information En kvinna framför att hennes mor fick ett otrevligt bemötande av personal vid en vårdcentral. Vårdcentralen hade nyligen byggt om och därmed flyttat på var nummerlappen fanns. Modern som av tidigare vana gick mot det hållet för att få en nummerlapp fick utskällning av personalen. Personalen sa inte hej uppmanade heller inte modern, som hade smärta i höften att sätta sig och vänta. Kvinnan undrar om spydighet och respektlöshet numera är accepterat i vården. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04977** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Inte fått korrekt diagnos trots flera läkarbesök En man är besviken över att det krävt besök hos flera läkare innan han kunnat få korrekt diagnos. Nu har han remitterats till specialist från sin husläkare och känner sig bättre omhändertagen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05179** Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ingen återkoppling från läkare på vårdcentral En kvinna gick till en vårdcentral på grund av besvär med magen. Hon fick träffa en läkare och ville sedan ha en uppföljning med denna läkare men hen vägrade svara på hennes samtal. Kvinnan försökte då boka tid hos denne läkare men det fick hon inte. Läkarens kollegor lämnade lappar till läkaren om att hen skulle kontakta kvinnan men det gjorde han aldrig. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05483** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Listad utan förberedelse eller information En äldre kvinna var listad på en vårdcentral men av olika praktiska omständigheter önskade hennes närstående dock byta vårdcentral. De närstående kunde genom 1177 Mina Vårdkontakter se att det var kö till den vårdcentral de ville lista kvinnan på. Informationen på sidan lydde att det inte gick att lista sig på vårdcentralen under den närmaste tiden och att nya listningar som sker kommer att placeras i kö. Några dagar senare upptäckte de närstående dock av en slump att kvinnan listats vid den tänkta vårdcentralen utan någon vidare information. Alla bokningar vid den första vårdcentralen hade tagits bort. Kvinnans närstående ifrågasätter att man som patient inte får veta att man fått en ny listning innan själva bytet görs. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1908-04284** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om fullmakt vid dödsfall En kvinna önskar genomgång av journalanteckningar från hemsjukvård gällande hennes bror som avlidit. Hon har blivit erbjuden ett möte med verksamhetschef för genomgång av journal förutsatt att kvinnan har fullmakt. Hon undrar hur hon ska få den. Åtgärd: Åtgärd: Informerar om att hon kan få fullmakt genom dödsbodelägarna som är mannens fyra barn. Skriftlig fullmakt och kopia på dödsbodelägarskapet behövs. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren är nöjd med informationen, ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1908-04302** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Personal har höjt rösten och slängt luren i örat på patienten En kvinna är kritisk till att en läkare vid en vårdcentral har höjt rösten och varit otrevlig. Läkaren har kopierat gammalt intyg och skickat det till försäkringskassan utan att ta hänsyn till kvinnan befintliga besvär. Kvinnan har bett om att få träffa en ny läkare men blivit otrevligt bemött av personal som slängt luren i örat på henne. Kvinnan anser att vårdcentralen riskerar patientsäkerheten och önskar därför att något ska göras för att förhindra detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1908-04303** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig dokumentation om genomförd undersökning av barn Ett litet spädbarn hade feber och hennes mor tog henne till en närakutmottagning. När modern läste journalanteckning från det besöket har läkaren skrivit in att hon har lyssnat på lungor, hjärta och undersökt buken, men det stämmer inte enligt modern. Läkaren gjorde ingen av dessa undersökningar alls. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V1908-04334** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig tillgänglighet samt hantering av intyg En kvinna har kontaktat en vårdcentral vid flera tillfällen för att få dem att skicka ett läkarintyg till kommunen gällande förlängning på sitt Färdtjänstkort som går ut nu. Hon har kontaktat sin kommun som informerat att intyget inte var inskickat. Utan färdtjänst blir kvinnan fast hemma och inte kan heller ta sig till sjukgymnast eller läkarbesök. Hon mår dåligt av detta. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och uppmanat henne att återigen kontaktar ansvarig chef på mottagningen för att lösa det akuta problemet. Anmälaren har önskat en blankett hemskickad för att inkomma med en underskriven anmälan om detta. Blankett har skickats. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1908-04353** Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i tillgänglighet En man har synpunkter på att han har försökt boka en tid till vårdcentralen under en månads tid. Han har fått höra att det först finns tid i slutet av året. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1908-04356** Resultat Resultat	Komplikationer på grund av fel preparat En kvinna anser sig att ha blivit felbehandlad vid en vårdcentral i fem år. Hon har fått komplikationer på grund av felaktigt preparat. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och diskuterar ärendet. Anmälaren har berättat att vårdcentralen har gjort en avvikelse och att hon tänker vända sig till Inspektionen för vård och omsorg. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1908-04362** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemötande samt uteblivet provsvar En kvinna som inte har fått provsvaret är kritisk till en läkares otrevliga bemötande vid en vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren vid ett flertal tillfällen. Anmälaren vill fundera i fall hon vill gå vidare med sin anmälan och i så fall återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1908-04365** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Får inte välja en viss fast läkarkontakt på privat vårdcentral En kvinna är missnöjd med sin husläkare som är en ung man som kvinnan anser nonchalerar hennes hälsoproblem. Kvinnan har försökt byta läkarkontakt till en äldre kvinna utan att få gehör på vårdcentralen. Kvinnan anser att vårdcentralen inte motiverar sitt ställningstagande ordentligt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om regelverket. En patient ska enligt bestämmelser i patientlagen ges möjlighet att välja en fast läkarkontakt i primärvården men det gäller bara om det är ett landsting som är huvudman för verksamheten. Den aktuella vårdcentralen är en enskilt bedriven hälso- och sjukvårdsverksamhet. Även om det skulle ha varit fråga om en landstingsvårdcentral så är patienters möjlighet att välja en viss namngiven läkare som fast kontakt inte absolut utan kan i praktiken vara begränsad till primärvårdens organisation, bemanning, arbetsbelastning med mera. Anmälaren vill inte att förvaltningen inhämtar ett yttrande varför ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1908-04392** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Undermålig journalföring samt dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på bland annat undermålig journalföring och dåligt bemötande vid en husläkarmottagning. Åtgärd: Åtgärd: I kontakt med anmälaren har framkommit att vårdcentralen kontaktat kvinnan och bett om ursäkt. Hon vill inte gå vidare med ärendet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1908-04405** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Fel diagnos och ingen journalanteckning En kvinna inkom med ambulans till närakutmottagning på grund av buksmärta. Enligt kvinnan fick hon ingen behandling och fel diagnos innan hon blev hemskickad. Hon blev sedan akut opererad vid ett annat sjukhus ett dygn senare. Kvinnan har också synpunkter på bemötandet från läkaren, han ska ha gett henne märklig information rörande orsaken till hennes magsmärta. Hon har heller inte fått begärd journalkopia från verksamheten och tycker att det verkar som att det inte finns någon anteckning från besöket. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Primärvård** **V1908-04428** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande utredning, dokumentation och remittering vid lock för öronen En kvinna sökte vård för lock i öronen men kvinnan tycker att vårdcentralen hanterat hennes fall klandervärt. Kvinnan har fått göra två läkarbesök och även kontaktat verksamhetschefen via telefonsamtal och e-post men fortfarande är fallet inte åtgärdat. Kvinnan fick tid hos en läkare som skulle ordna med remittering till en specialistläkare. Till detta var hon tvungen att betala ytterligare en patientavgift för ett besök som tog två minuter för att bekräfta att röntgen skulle beställas. Dessutom hade felaktigheter skrivits i journalen om att kvinnan var täppt i näsan, vilket hon inte var. Läkaren har också skickat remiss till två olika kliniker för röntgenundersökning. Verksamhetschefen har lovat återkoppla till kvinnan om vad som hänt, men detta har denna inte gjort ännu. Kvinnan anser att vårdcentralens verksamhet är oseriös och att de är duktiga på att ta betalt för enkla besök på någon minut. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen underskriven anmälan inkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V1908-04430** Kommunikation Delaktig	Läkaren kontaktade barnets andra vårdnadshavare utan att meddela detta Mamman till en flicka som sökt vård på en husläkarjour anmäler till förvaltningen att läkaren kontaktat barnets pappa utan att meddela mamman att så skulle ske. Mamman hade tänkt att själv meddela pappan. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1908-04432** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Hänvisad till att boka ett besök per problem En kvinna önskade boka en läkartid på sin vårdcentral för att diskutera sitt allmäntillstånd med olika problem som hon lider av. Hon behövde också förnyat läkemedelsrecept för en kronisk sjukdom. Kvinnan informerades om att hon var tvungen att boka ett besök per åkomma och ytterligare ett besök för recept. Hon ifrågasätter detta och menar att hon varken har ekonomi eller tid att göra det. Hon menar att helhetsbilden är viktig och kan leda till andra slutsatser än om man bara tittar på ett symtom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V1908-04433** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Undermålig vård, tillgänglighet samt bemötande En man anser att en vårdcentral har gett undermålig vård och service och det inte gått att boka tid på flera veckor samt att möjligheten till webbokning försvunnit. Hans anhörig har också riktigt dåliga upplevelser av såväl vård som bemötande. Han vill söka sig till andra mottagningar trots att han bor mycket nära vårdcentralen. Han önskar att vårdcentralen ska granskas på något vis.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kommer överens att han inkommer med en underskriven anmälan i fall han vill gå vidare med sin anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1908-04452** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Nödvändiga hjälpmedel inte beställda En kvinna som var i behov av inkontinenshjälpmedel fick inte dessa i tid av en vårdcentral. Enligt kvinnan har sjuksköterskan som skulle förskriva hjälpmedlen inte gjort sitt jobb. Detta ledde till att hon fick ta många telefonkontakter med vården och att hon fick avbryta sin semester eftersom hon hade slut på inkontinensskydd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V1908-04512** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Otrevligt bemötande från husläkare En kvinna blev ifrågasatt av sin husläkare då hon tvingades utebli från läkarbesök med anledning av sjukdom, hon klarade inte av att gå utanför lägenheten. Hon är missnöjd med att de regelbundna kallelserna för uppföljning av hennes diabetes inte fungerar och ibland har recept på insulin inte funnits tillgängligt när hon behövt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med underskriven anmälan och ärendet avslutas därmed utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V1908-04539** Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos En vårdcentral missade att kvinnan hade utvecklat diabetes typ 1. Kvinnan sökte vård för klassiska symtom som trötthet, viktnedgång, försämrad syn etc. Inga prover togs på vårdcentralen och läkaren hänvisade hennes symtom till att hon var trött efter en resa. Hon uttryckte att kvinnan hade dåligt allmäntillstånd. Kvinnan sökte akutsjukhus för vård. De konstaterade akut höga värden och hon fick diagnos. Åtgärd: 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** **V1908-04551** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bortslarvade blodprover och bristande kunskap En kvinna tog blodprover vid en vårdcentrals laboratorium genom remiss från ett akutsjukhus. Proverna slarvades dock bort och nådde aldrig sjukhuset vilket kvinnan tycker är skamligt. Hon ifrågasätter också att den som tog proverna inte kände till att hängsmycket hon bar runt halsen innebär att hon tar blodförtunnande medicin. Kvinnan bär smycket eftersom hon har en sjukdom och hon har uppmanats av behandlande specialistverksamhet att alltid visa det för sjukvårdspersonal hon träffar. Kvinnan fick därför en känsla av att provtagaren hon träffade på vårdcentralen inte var utbildad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför hon att hon önskar att ärendet registreras men att hon inte vill inhämta yttrande från vårdcentralen. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1908-04555** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Motstridig information och bollad mellan verksamheter En man som tagit prover och fått läkemedel förskrivet vid en husläkarjour vände sig till en vårdcentral, som uppfattas hänga ihop med och tillhöra husläkarjouren, när behandlingen inte haft effekt och för att få provresultat. Han hänvisades till att istället kontakta den vårdcentral där han är listad. När han gjorde detta informerades han om att ringa den vårdcentral som han först kontaktat. Han vände sig ånyo dit men fick beskedet att den inte kunde hjälpa honom utan att han skulle kontakta husläkarjouren när den öppnade på kvällen. Mannen ifrågasätter detta och tycker inte att det är bra att olika vårdinrättningar ger motstridiga besked om vart man ska vända sig som patient. Han menar att det inte borde vara så att man ska vända sig till husläkarjouren bara för att man fick hjälp av denna först. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren hoppas att vårdcentralerna tar till sig av hans erfarenhet och synpunkter genom statistik men vill inte begära in yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1908-04556** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Dåligt bemötande där listning ifrågasattes En kvinna ringde den vårdcentral där hon är listad för att boka en tid på grund av svår hosta. Kvinnan fick genast frågan varför hon inte sökte vård närmare bostaden, när hon svarade att hon är listad vid vårdcentralen fick hon höra att det är tillåtet att välja fritt men att vårdcentralen knappt hade tider för befolkningen i området. Hon informerades också om att det finns digitala appar där man kan söka vård. Kvinnan fick slutligen en läkartid men upplevde att den hon pratade med var sur på henne. Kvinnan menar att hon förstår att det finns strikta regler rörande vilka som ska få läkarbesök och att det är viktigt att prioritera när det är ont om tider, men tycker att tonen hos personen var olämplig och menar att hon inte vill bli ifrågasatt för sitt val att lista sig på denna vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte är intresserad av att få ett svar från vårdcentralen men att hon önskar att ärendet registreras. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1908-04593** Vård och behandling Behandling	Jack i benet syddes inte ihop ordentligt och blev infekterat En person hade slagit upp ett jack i benet. Läkaren varken rengjorde eller sydde ihop såret ordentligt. Efteråt fick personen en infektion i såret. Åtgärd: Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V1908-04600** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Brister i bemötande och stöd från personalen på barnavårdscentral En kvinna som fått sitt första barn har synpunkter på bemötandet av personal på barnavårdscentral. Hon upplevde att hon inte fick stöd i sitt föräldraskap och som ammande kvinna. Anmälaren beskriver att personalen inte var lyhörd för att hon ville helamma sitt barn utan uppmanade henne att sluta med amning nattetid. Barnet ökade fint i vikt enligt anmälaren och kvinnan ville nattamma. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1908-04612** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad hjälp med inkontinenshjälpmedel En pojke med neuropsykiatrisk diagnos samt utvecklingsstörning använder blöjor som inkontinensskydd. Då pojken blivit äldre var han i behov av andra produkter än tidigare och föräldrar kontaktade därför vårdcentralen som tidigare ordinerat blöjor. Till svar fick de att de inte har kompetensen, inga blöjprover och att de därmed inte kunde hjälpa pojken. Ändå bad de mamma och pojk att komma till vårdcentralen. Detta är oerhört ansträngande då pojken lätt blir våldsam. När de kom till besöket tittade ingen på pojken och de fick ingen hjälp. Åtgärd: 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** **V1908-04634** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Synpunkter på information och att bollas mellan verksamheter En man som tagit prover och fått läkemedel förskrivet vid en husläkarjour blev därefter bollad mellan vårdcentraler om vart han skulle vända sig för provresultat och vidare behandling. En vårdcentral som uppfattas hänga ihop med och tillhöra husläkarjouren menade att han skulle vända sig till den vårdcentral där han är listad. När han gjorde detta informerades han om att ringa den vårdcentral som han först kontaktat. Mannen tycker inte att det är bra att olika vårdinrättningar ger motstridiga besked om vart man ska vända sig som patient och tycker inte att det verkar som att vårdcentralerna är intresserade av att ha en dialog med varandra. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar att ärendet registreras, så att problemet uppmärksammas och hanteras, men vill inte begära in något yttrande. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1908-04645** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad hemsjukvård En kvinna har nekats hemsjukvård av sin vårdcentral. Kvinna har nyligen fått diagnos ME/CFS och ordinerats injektioner av specialistklinik. Kvinnan har inte möjlighet att ta sig utanför hemmet då hon är sängliggande större delen av dygnet. De gånger hon har tagit sig till en vårdinrättning har hon blivit avsevärt mycket sämre under följande dagar med trötthet, smärtor, allergireaktioner med svullnad och svårt att svälja samt oförmåga att röra sig. Hon är även drabbad av andra sjukdomar sedan tidigare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1908-04664** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Hjälpmedel sänds felaktigt till god man En god man till en kvinna, får hennes sjukvårdsprodukter hem till sig. Inför varje ny leverans har detta påtalats till vårdcentralen. Ändå ändras inte leveransadress, utan produkterna fortsätter att komma till fakturaadressen. I över en vecka stod senaste leveransen i regnväder då god man var bortrest. Detta signalerade att ingen var hemma och ökade risken för inbrott. Efter varje leverans har god man fått frakta över produkterna till kvinnan. Detta har pågått i flera år. Åtgärd: Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärandet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1908-04679** Ekonomi Patientavgifter	Patientavgift En kvinna har fått en faktura för läkarbesök vid en vårdcentral utan att hon varit på något besök. Nu har kvinnan varit tvungen att betala fakturan men önskar få avgiften tillbaka. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1908-04682** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Psykiatriska diagnoser - brister i somatisk vård En kvinna anser att hon inte får den vård hon behöver eller ha rätt till för sina somatiska besvär vid en vårdcentral. Hon upplever att hon blir bemött på ett nedvärderande sätt av läkare på grund av sina psykiatriska diagnoser. Kvinnan tycker inte heller att hon blir tagen på allvar trots att hon har gjort flera utredningar gällande sin fysiska hälsa. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1908-04703** Vård och behandling Behandling	Ingen uppföljning av vård En man är kritisk till att en läkare vid en vårdcentral inte har visat något intresse för hans problem och enbart förnyat recept och skickat intyg utan att följa upp hans hälsa. Läkaren hänvisade mannen till att via sitt jobb anlita företagshälsan trots att hans jobb inte var kopplat till ett sådant företag. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har i kontakt med anmälaren kommit överens att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1908-04706** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Hårdhänt behandling och bemötande vid cellprovtagning En kvinna var på en cellprovtagning. Hon upplevde att barnmorskan inte var försiktig och undersökningen var smärtsam. Anmälaren fick besvär efteråt. Hon har vid tidigare undersökningar inte känt denna smärta. Kvinnan blev ledsen och kränkt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte gå vidare med skriftlig anmälan utan vill att vården genom denna registrering får vetskap om inkommen anmälan. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1908-04710** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Läkemedel	Läkare som inte vårdat patienten har läst läkemedelsförteckningen En kvinna anmäler att en annan läkare än hennes egen läst hennes läkemedelsförteckning. Ordinarie läkaren har också läst den vid fler tillfällen än då hon varit på besök på vårdinrättningen. Vidare anmäls att ett beroendeframkallande läkemedel som kvinnan haft under lång tid plötsligt satts ut utan nedtrappning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1908-04773** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får inte adekvata undersökning En kvinna med dagligen återkommande smärta sedan ett år tillbaka anser att vårdgivare inte utreder henne ordentligt. Man har gjort en del underökningar men inte hittat något. Hon har hänvisats till psykolog trots svårighet med att äta och viktnedgång, väger nu 45 kg. Hon blir också ivägskickad från akutmottagning trots svält och svåra smärtor. Åtgärd: Åtgärd: Kvinnan avsåg att inkomma med en underskiven anmälan men har inte avhörts, varför ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1908-04775** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Primärvården behöver samarbeta med kommunen om dement person En kvinna har en pappa som har prostatacancer samt en frontallobsdemens. Fadern får kallelser från vårdgivaren som denne river sönder samt vårdavgifter och andra räkningar som han inte betalar. Läkaren har skrivit till överförmyndarnämnden för att begära förvaltare men tingsrätten avslog. Dottern får ingen fullmakt eller ersättning för utlägg då fadern vägrar betala något till henne. Han kan däremot gå till banken och ta ut tiotusentals kronor och ge till dem som sitter och tigger då han tror att det är några tior. Hemtjänsten fungerar någorlunda men biståndsbedömaren hänvisar till sjukvården när dotter önskar hjälp. En sambo till mannen, sedan 50 år tillbaka, har skött allt, tills fadern blev aggressiv mot henne och polis fick tillkallas. Nu har hon flyttat därifrån efter uppmaning från sjukvården. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och föreslår att hon ska kontakta verksamhetschef/distriktssköterska inom primärvård samt läkare vid specialistmottagning för att höra om vården kan samordnas för fadern. Hon återkommer till handläggare om nya frågor uppstår. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Primärvård** **V1908-04797** Kommunikation Bemötande	Kränkt av läkare, blev kallad missbrukare En man känner sig kränkt då en tillfällig läkare på en vårdcentral kallar honom missbrukare utan att ens ha läst hans journal. Mannen har haft läkemedel mot smärta sedan 1994 och en kollega, som var på semester, brukar skriva ut läkemedlet. När läkaren lästa journalen fick han sitt recept. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren skickar e-post och informerar om att han talat med verksamhetschefen för vårdcentralen och är nöjd. Ärendet avslutas enligt önskemål.
Epost **Primärvård** **V1909-04869** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas läkemedel och magnetröntgen En man har under nästan sju år kämpat med ångest. Sömnstörningar har han haft sedan barnsben. Detta, enligt mannen, är på grund av en låg halt av ett ämne som också är viktigt för tillväxten, vilket går att bevisa genom magnetröntgen samt tester. Läkemedlet som mannen har behov av är beroendeframkallande vilket medfört att man nekat mannen behandling, så även en psykiatrisk vårdgivare. Någon av vårdgivarna behöver hjälpa honom med en undersökning så att det finns bevis för att han behöver läkemedlet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1909-04893** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Synpunkter på brister i kunskap hos läkare i primärvården gällande klimakteriebesvär En kvinna har synpunkter i allmänhet gällande primärvårdsläkarnas bristande kunskaper kring kvinnors hälsa och klimakteriebesvär. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1909-05201** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Komplikation samt bristfällig medicinering och telefontillgänglighet En man framför att personal från hemsjukvård tog endast bort slang och påse på hans mors kateter så att ingen urin rann ut. Även medicineringen har fungerat bristfällig och ansvarig chef inte varit tillgänglig. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att han inkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.