Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-11-12

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-09-01 - 2019-09-30

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04856** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Information	Otillåten hantering av journal Enligt anmälaren har läkaren vid vårdcentralen skickat ett flertal uppgifter till Försäkringskassan, detta utan samtycke med anmälaren. Personal vid vårdcentralen har gett oriktig information om hur journal kan hanteras. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04864** Vård och behandling Omvårdnad Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på hemsjukvård En man har under en period fått hjälp med hemsjukvård, hans fru har också varit hemma och stöttat honom. Nu är kvinnan tillbaka på arbetet och enligt mannen har personal från hemsjukvården uteblivit och han har inte fått den hjälp han tidigare fått. Hustrun är orolig över den osäkra vården. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04897** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Bristfällig information i sjukintyg En kvinna har synpunkter på ett läkarutlåtande utfärdat av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren formulerade sig så olyckligt i intyget att kvinnan trots funktionsnedsättningar inte har någon nedsatt arbetsförmåga. Hon har också synpunkter på såromläggning samt dåligt bemötande. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04904** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Kommunikation Bemötande	Nekad byte till bredare el-rullstol En kvinna vill byta sin elektriska rullstol till en bredare modell då hon har gått upp i vikt. Hennes kiropraktor (på annan klinik) och sjukgymnast (denna på ytterligare en klinik) rekommenderar bytet då kvinnan har fått besvär med tryck på höfter och lår, med domningar i ben och fötter som följd. Kvinnan har av arbetsterapeut nekats en ny rullstol, då kvinnan har alternativ till el-rullstolen samt att hon endast använder den till utomhusbruk. En bredare stol skulle dessutom vara svårmanövrerad vid förvaring i bostaden. Arbetsterapeuten rekommenderar viktnedgång, något som kvinnan försöker. Hon känner sig dock ledsen över hänvisning till vikten, då hon gör allt hon kan för att minska i vikt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04909** Vård och behandling Läkemedel	Missnöjd med medicinering En kvinna fick inte sin önskade sömntablett utskriven av sin husläkare. Hon fick en annan tablett som var dyr och som hon inte mådde bra av. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04928** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fått en faktura trots att hon lämnat återbud över 24 timmar innan besöket En kvinna har avbokat sitt besök på en vårdcentral via 1177 över 24 timmar innan besökstiden. Trots det har hon fått en faktura för uteblivet besök. Efteråt har hon fått veta att avbokning via 1177 kan ta upp till fem dagar innan avbokningen når vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: I yttrandet instämde verksamhetschefen i att ärendet har handlagts fel på vårdcentralen. Denne har ringt patienten och bett henne att inte betala fakturan som kommer att makuleras. Ärendet kommer att tas upp med berörd personal och man beklagar det inträffade.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04949** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Läkare på vårdcentral har skrivit ut många olika läkemedel En man har under flera år av sin läkare på vårdcentralen fått flera olika läkemedelsbehandlingar. Han beskriver sig ha varit i en dimma och fått beroendeframkallande läkemedel. Mannen har nu en annan läkare och har påbörjat nedtrappning. Anmälaren undrar om en läkare på vårdcentralen bör skriva ut så mycket läkemedel utan att en patient har en diagnos. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04989** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Felaktig första behandling av fingerskada på närakutmottagning En man skadade ett lillfinger med en borrmaskin och uppsökte närakutmottagning. Läkaren konstaterade att det inte var någon skada på senor eller ben och klippte bort all lös hud runt såret och sydde ihop det. Ingen antibiotika gavs vid tillfället. Anmälaren sökte sedan vård på vårdcentral på uppmaning från läkaren på närakutmottagningen. Husläkaren ville inte behandla skadan utan skrev remiss till sjukhuset. Mannen blev inlagd flera dagar med intravenös antibiotikabehandling. Han har gjort tre operationer men fingret är inte återställt. De vårdgivare mannen har haft kontakt med menar att första hanteringen av skadan var felaktig. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att anmälarens sårskada helt felaktigt syddes ihop, detta var felaktig hantering då det gått väldigt lång tid efter skadan. Anmälaren är glad över att ha fått klar och tydlig information i svaret och avser att söka ekonomisk ersättning från Löf. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04995** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Brist på empati och dåligt bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna har synpunkter på bemötande av en läkare på vårdcentralen. Hon var sjukskriven för utbrändhet och stress. Vid återbesök för uppföljning hade tidigare läkare slutat och den nya läkaren ansåg att anmälaren var arbetsför och frisk. Enligt anmälaren fick kvinnan en panikångestattack under pågående besök. Då kvinnan också skadade sig själv under besöket gick läkaren ut och bröt sekretessen genom att ropa ut i korridoren om vad som hände. Under besöket ska läkaren ha varit uppfostrande, till exempel ska läkaren ha yttrat att så här beter man sig inte i kontakten med en läkare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05062** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel	Nekad förnyelse av recept via 1177.se En kvinna är listad på en vårdcentral som vill att hon kommer på besök vid förnyelse av recept. Kvinnan vill hellre begära receptförnyelse via 1177.se för att slippa besök. Hon misstänker att vårdcentralen får mer pengar för att ta emot patienten på vårdcentralen för förnyelse av recept, jämfört med förnyelse via e-tjänsten. Kvinnan har tidigare gått till specialist som förskrivit läkemedlet men lagt över ansvaret på vårdcentralen. Hon har därefter träffat en husläkare på vårdcentralen och diskuterat sina läkemedel och fått recept. Åtgärd: Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kvinnan tidigare varit på närakut och inte på vårdcentralen, för receptförnyelse tidigare, varför de vill träffa patienten innan förskrivning. Kvinnan är välkommen att boka en tid på vårdcentralen eller vända sig till tidigare förskrivare. Anmälaren vidhåller dock att hon varit på berörd vårdcentral tidigare för förskrivning av aktuellt läkemedel. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05068** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Tillgänglighet till vårdcentral En kvinna fick en ny höft och rehabiliterades därefter. Då det opererade benet blev längre än det andra, förstod hon att skoinlägg krävdes för att kompensera skillnaden. Kvinnan kontaktade sin vårdcentral för att få en bedömning om remiss av sin husläkare. Kvinnan bor nära vårdcentralen men hade inte möjlighet att ta sig ut som nyopererad oh efterfrågade ett hembesök. Detta var inte görligt. Det har nu gått en tid och kvinnan har bokat in en besökstid på vårdcentralen och kommer att ta sig dit. Kvinnan vill dock påtala att detta har lett till utdragen vård och brister i rehabiliteringen då kvinnan går med hälta och är i behov av remiss till ortoped för att få komma till ortopedteknisk verkstad.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05079** Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling	Felaktig diagnos och lång väntetid för läkarbesök En äldre kvinna som besökte sin vårdcentral informerades om att ingenting kunde göras åt den hosta som hon sökte för. Det visade sig sedan att kvinnan bland annat hade flera hjärtproblem som fick behandlas vid akutsjukhus. Kvinnan ifrågasätter att inte hostan utreddes grundligare. Hon har också synpunkter på lång väntetid för läkarbesök på vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschef och patientansvarig läkare beklagades anmälarens upplevelse av brister i undersökning och diagnostik. Anmälaren konstaterade att svaret var ytterst kortfattat, men vill i avslutsskrivelsen bifoga att hon några dagar efter besöket på vårdcentralen uppsökte akutmottagningen där en lungröntgen påvisade lunginflammation och vatten i lungsäcken. Ärendet avslutas därefter i samförstånd.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05117** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Närgången läkare Enligt anmälaren var läkaren närgången vid besöket på vårdcentralen. Han envisades med att försöka krama henne, trots att hon avvisade honom. Dessutom har läkaren enligt anmälaren ställt fel diagnos och varit ovillig att remittera henne till undersökning med röntgen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05188** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Stygn som skulle tas bort missades En man som genomgått en akut operation av tarmarna vid ett akutsjukhus skulle ta bort stygnen några veckor senare på vårdcentral. Han gick till sin vårdcentral och en sjuksköterska utförde detta. Nästan två månader senare upptäckte mannen dock att sköterskan missat flera stygn som fortfarande satt kvar. Mannen tycker att detta är allvarligt och menar att han kunde ha drabbats av infektion. Han tycker också att det var psykologiskt plågsamt att upptäcka detta eftersom han redan upplevt en dramatisk situation i samband med operationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05216** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Bedömning på barnmorskemottagning ledde till förtidigt fött barn En kvinna hade tidigare gjort en gynekologisk åtgärd hos en specialistläkare. Specialistläkaren informerade kvinnan att vid en graviditet skulle en tråd behöva sättas vid livmodertappen för att förhindra för tidig förlossning. När kvinnan blev gravid och sökte barnmorskemottagning ansåg inte läkare och barnmorska på mottagningen att detta behövdes. Kvinnan fick blödning och sammandragningar tidigt i graviditeten. Hon beskrev även en känsla av att barnets hand var på väg ut. Ingen åtgärd vidtogs på barnmorskemottagningen. Barnet föddes i vecka 27. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05230** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Svårigheter med blodprovstagning En kvinna skulle ta blodprover på husläkarmottagningen och sjuksköterskan lyckades inte ta provet. Kvinnan kände till sedan tidigare att hon var väldigt svårstucken och att en specialkanyl skulle kunna fungera vilket hon informerade sjuksköterskan om. Sjuksköterskan hade svarat att denna typ av kanyl skulle vara för dyr och hon hänvisade att kvinnan skulle komma tillbaka nästa morgon trots att provet var viktigt och skulle tas den dagen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05258** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Flera obehöriga inloggningar i journal En kvinna tog ut logglistor från journal på akutsjukhus. Hon uppmärksammade att personal vid fem tillfällen loggat in i hennes journal. Dessa arbetade på en vårdcentral som hon aldrig besökt och hon ifrågasätter varför de tagit del av hennes journaluppgifter. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05270** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig och kränkande journalanteckningar En man har önskemål om att göra rättelser i sin patientjournal eftersom han anser att vissa uppgifter där är felaktiga. Han nekas detta av oklar anledning. Mannen anser också att en del dokumentation är rent av kränkande. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05274** Vård och behandling Läkemedel	Brister i förnyelse av recept Anmälaren hade välfungerande läkarkontakt vid vårdcentralen. Men när hon fick ny läkare uppstod problem. Den nye läkaren hade inte kunskap om de medicinska preparaten som anmälaren var i behov av. Läkaren ville remittera anmälaren till psykolog istället för att förnya recepten på läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05281** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felbehandling Anmälaren bröt ett finger. Vid närakutmottagning gipsade läkaren fingret men han glömde att återföra fingret i rätt läge, att reponera fingret. Detta har lett till bestående problem för anmälaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05346** Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos kort efter operation En man som hade opererats i knät fyra veckor tidigare uppsökte en närakutmottagning då han hade trampat snett och fått ont i knät. Läkaren som undersökte honom sa allt såg bra ut och han skickades hem med smärtlindrande läkemedel. Några månader senare uppdagades det att senan som har legat över protesen hade brustit och mannen är nu i behov av operation, enligt mannens fru som är den som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05392** Ekonomi Patientavgifter Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Krävde betalning med kort för besök till husläkare En kvinna var på besök hos husläkare, receptionisten ville inte ge henne faktura utan krävde betalning med kort vilket hon ifrågasätter. Hon läste senare journalen via e-tjänster på 1177 och uppmärksammade där felaktigheter hon vill ha rättade. Läkaren har noterat andningsljud och blodtryck trots att dessa mätningar inte genomfördes vid läkarbesöket. Då kvinnan i telefon påtalade felaktigheterna raderade läkaren dokumentationen vilket kvinnan ifrågasätter. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05408** Kommunikation Delaktig	Läkare lyssnade inte En kvinna hade stressymptom sedan lång tid tillbaka och besökte läkare på en vårdcentral. Denne lyssnade inte och det slutade med en orosanmälan till socialtjänsten samt att kvinnan anklagades för att bidra till en hotfull stämning på rummet då hon talat forcerat. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05411** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristfällig information vid läkarbesök En man hade haft samma husläkare en längre tid som han hade förtroende för. Han fick en ny ST-läkare som mannen inte kände förtroende för pga. bristfällig information om mannens medicinering och symtom. Han önskade att få prata med sin tidigare husläkare som numera arbetade som verksamhetschef. Han fick inte möjlighet till detta och inte heller möjlighet att få prata med någon annan chef för att framföra sina synpunkter. Han anser att han inte kände sig trygg och omhändertagen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05461** Ekonomi Patientavgifter	Dyrt för pensionär med hjälpmedel En kvinna som brutit ena benet på tre ställen och tvingats till två operationen klarar sig inte utan hjälpmedel. Hon behöver både rullstol och rollator. Kvinnan anser sin inte kunna betala ca 700 kronor per månad för detta, utöver kostnader som tillkommit för besök i sjukvården samt kostnad om 280 kronor för transporter dit och hem varje gång. Hon anser sig ha rätt till kostnadsfria hjälpmedel efter det som hänt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Redogör för den bedömning som ligger till grund för beslut om varaktigt eller kortsiktigt behov av hjälpmedel samt de kostnader som därpå följer, samt högkostnadsskyddet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05485** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Blir nekad hjälp på vårdcentral samt felaktiga uppgifter i journal Äldre kvinna som nekas hjälp på vårdcentral, är i behov av läkarhjälp samt remiss till röntgen. Har även sett felaktiga diagnoser i sin journal. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05491** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Synpunkter på vårdcentralens läkare En man med känt diskbråck fick för något år sedan kramp i sitt ben. Han sökte sin vårdcentral och fick en remiss till ortoped. En ryggoperation gjordes. Mannen blev sämre, fick domningar i ben och armar och kramp. Han bad läkaren skicka remiss vidare men läkaren gav läkemedelsbehandling mot Parkinsons sjukdom enligt mannen. Han blev sämre och sökte akut på sjukhus. Flera olika undersökningar gjordes. Inget neurologiskt hittades. Ena sjukhuset trodde att besvären kom från ryggen och det andra sjukhuset trodde att det var från nacken besvären kom. Mannen har bett sin läkare om en ny medicinsk bedömning vilket han inte får. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05493** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i information till förälder som känt sig trakasserad av sjuksköterska på barnavårdscentralen En kvinna anser att en ansvarig chef vid en barnvårdcentral har trakasserat henne genom att skicka sms på hennes mobil och informerat att hon ska komma förbi för att väga hennes nyfödda barn. Sjuksköterskan på mottagningen har ansett att barnet inte ökar i vikt men anmälaren menar att etniskt är hon själv liten till växten och att hon har ett litet barn. Vid besöken på barnavårdscentralen har anmälaren frågat om det finns risker med att barnet inte ökar i vikt men fått till svar att det är individuellt och ingen fara. Vid läkarbesök fick anmälaren veta att det var allvarligt med vikten och fick uppmaning att uppsöka sjukhus för vila och tillmatning. Barn och mor blev inlagda på barnkliniken på sjukhuset. Anmälaren har synpunkter på att sjuksköterskan på barnavårdscentralen inte tidigare sagt att barnet svälter samt att hon blev kontaktad av sjuksköterskan utanför hennes arbetstid. Hon har även synpunkter på att ingen hänsyn togs till hennes genetiska arv. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef på barnavårdscentralen. Hon beklagar att anmälaren kände sig trakasserad av henne. Hon beskriver att hon bekräftade för anmälaren att barnet utvecklades fint men att hon hade en oro för barnets viktutveckling. I sådana lägen brukar de ha täta återbesök för att se att de råd som har givits har gett önskad effekt. Enhetschefen beskriver att de arbetar enligt riktlinjer för barnhälsovården. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon har synpunkter på att sjuksköterskans bemötande stressade henne. Anmälaren har inkommit med ett genmäle som ska gå med i avslutskrivelsen till vården för kännedom. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05584** Administrativ hantering Brister i hantering	Man blev listad på en vårdcentral trots att han aldrig varit där. En man hade sedan många år varit listad på en vårdcentral och trivdes bra där. Plötsligt fick han besked att han hade blivit listad på en annan vårdcentral som han aldrig hade varit på. Mannen tyckte det var väldigt dåligt då den vårdcentral han ville vara på hade lång kö och det gjorde det besvärligt för honom att lista sig tillbaka. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att de kunde se i journalsystemet att anmälaren inte varit där. På ListOn står det att anmälaren var listad på vårdcentralen från i våras. Verksamhetschefen skrev att kontakt togs med anmälaren och man kom fram till att det måste blivit en felaktig registrering i ListOn. En granskning av listningsrutiner kommer att genomföras för att förhindra att detta sker igen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05828** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Man kunde inte lista om sig efter en felaktig avlistning En anmälare blev felaktigt avlistad från sin vårdcentral som han hade tillhört i flera år och det gjorde att han inte kunde lista sig tillbaka. Det var oklart hur avlistningen hade gått till. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där verksamhetschefen skrev att hen kunde se att anmälaren varit listad på vårdcentralen tidigare. Anmälaren har av någon anledning blivit listad på en annan vårdcentral under våren. Verksamheten hade ingen möjlighet att lista på patienter på andra vårdcentralen. Möjligen kan ett fel begåtts vid ListOn. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05955** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fraktur i fot uppmärksammades inte trots kraftig smärta En man stukade foten och åkte till närakutmottagning, efter röntgenundersökning fick han lugnande besked och foten lindades. Men smärtan och svullnaden kvarstod länge och mannen bekymrades över den bristande funktionen och kontaktade en vårdcentral för undersökning och bedömning. Husläkaren gav också lugnande besked, men efter en lång tid tjatade mannen till sig en magnetröntgenundersökning som visade en fraktur som fortfarande mer än ett år efter skadan inte hade läkts. Han är besviken över att hans symtom inte togs på allvar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06018** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Information	Oklarheter kring inloggning i journal En kvinna har begärt ut loggar från sin journal och har uppmärksammat att personal från en vårdcentral som hon aldrig besökt har öppnat hennes journal. Hon vill veta motivet till det. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06312** Kommunikation Bemötande	Otrevlig läkare vid närakut En kvinna får inte adekvat vård när hon söker vård vid en närakutmottagning. Hon upplever att personal skriker åt henne att uppsöka psykiatrisk vård. Hon har stora utslag på kroppen som hon behöver få behandling för. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06314** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Nekas läkemedel och synpunkter på läkares bemötande En kvinna som har stora problem med skadeinsekter i sin lägenhet uppsöker sin husläkare för att få hjälp. Läkaren kommer också hem och ser inte att hon har ett besök som sitter i köket utan börjar tala om vilken dålig person kvinna är och att hon "missbrukar" tabletter och sprit. Anmälaren får heller inte recept för sina kraftiga smärtor som hon har i benet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V1909-05061** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Nekad sjukintyg av läkare på vårdcentral En man har sökt sjukintyg från läkare på vårdcentral. I kontakt med försäkringskassan har mannen fått veta att läkaren kan skriva detta retroaktivt för de månader mannen har varit utan ersättning. Läkare på vårdcentralen hävdar dock att detta inte är möjligt. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat mannen och kommit överens att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V1909-05091** Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande administration kring remittering En man vände sig till en vårdcentral med önskan om en neuropsykiatrisk utredning. Mannen fick komma på besök och fyllde i ett formulär. Detta formulär försvann och mannen fick komma på nytt besök och fylla i nytt formulär. Därefter har månaderna gått utan remittering. När mannen påtalar detta, vill vårdcentralen att han på nytt fyller i samma formulär! Då väntetiden för utredning är lång är mannen angelägen om att remiss kommer iväg. Vårdcentralen har inte varit behjälplig i att påskynda ärendet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Sänder mannen information ur VISS och hänvisar mannen till vårdcentralen. Mannen hör sedan av sig till förvaltningen igen och meddelar att läkaren erkänt att han skrivit på en lapp att han utlovat remiss, men lappen försvann och ärendet likaså. Läkaren har nu, ett halvår efter första besöket, utfärdat en remiss för neuropsykiatrisk utredning. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V1909-05475** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Bristande tillgänglighet till prostataprov En man har av en specialist fått svar på prover av prostatan. Dessa värden har ökat över tid. Mannen har valt att avsluta kontakten och istället ha uppföljning i primärvården. Husläkaren har skrivit remiss till akutsjukhus för uppföljning. Mannen är rädd att han har prostatacancer. Denna remiss har kommit i retur utan förklaring. Han har endast fått veta att de i nuläget inte tar emot honom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen till vårdcentralen för dialog kring uppföljning och ev remiss till annan klinik samt information kring prover, provsvar och eventuella åtgärder.

Telefon **Primärvård** **V1909-04826** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Remissvar samt information En kvinna som remitterades av en husläkare vid en vårdcentral till en specialistmottagning fick veta att hon kan opereras om hon betalar privat. Kvinnan undrar vad specialistmottagningen har uppgett som skäl för detta i remissvaret till vårdcentralen. Hon undrar också om husläkaren kan remittera henne till en annan vårdgivare inom Region Stockholm. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04827** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig utredning En kvinna hade ont i sin axel och hade varit ett flertal gånger på vårdcentralen. Hon hade önskat utredning hos en specialist på grund av att hennes besvär ökade och hon var tvungen att hjälpa till med andra handen för att få upp armen. Ingen utredning eller behandling ordinerades trots att hon tidigare gått regelbundet på ortopedkliniken. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04830** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Skrivet om annan patient i anmälarens journal En kvinna med symtom från halsen och hosta sökte sin vårdcentral. Hon fick diagnos virusinfektion och fick recept på hostmedicin. Kvinnan skulle återkomma vid försämring. Då hon inte blev bättre sökte hon åter vård och fick en bedömning att hon skulle fortsätta ta antibiotika som den första läkaren skrivit ut vilket anmälaren inte fått information om vid första läkarbesöket. När kvinnan gick in i sin journal via mina vårdkontakter stod i hennes journal dels bedömningen hon fått vid första läkarbesöket samt bedömningen av en annan patient som hade en annan diagnos och troligen därför fått antibiotika. Anmälaren har kontaktat sin vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04843** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare skrev i journal att kvinna var slöjbärare En kvinna har synpunkter på att en läkare skrivit i journalen att hon är slöjbärare. Hon sökte läkare på vårdcentralen för att få behandling för en vagel i ögat och anser därför att den informationen inte är relevant. Hon känner sig diskriminerad och önskar att anteckningen tas bort. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-04884** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Väntar på remittering till specialistläkare En kvinna ringer om sin farbror som för ett år sedan genomgick en bukoperation. Han har fortsatta besvär och sökte vård på vårdcentralen. Därifrån skulle han remitteras till en specialistläkarmottagning men blev uppringd några veckor senare av läkaren som undersökt honom och som meddelade att han måste boka in ett nytt besök på vårdcentralen för att svara på några frågor. Farbrodern hade sagt att frågorna kunde han svara på i telefonen men läkaren insisterade på att farbrodern behövde ett nytt läkarbesök för att kunna remitteras till specialistläkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04890** Vård och behandling Läkemedel	Nekad medicin för smärtor En anmälare framför sin kritik om att hans funktionsnedsatta vän inte har fått någon medicin för sina smärtor av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om närakutmottagningen i området.
Telefon **Primärvård** **V1909-04896** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig läkarkontinuitet samt nonchalant bemötande En man framför sitt missnöje med att han har träffat flera olika läkare vid sina besök vid en vårdcentral. Läkarna har varit nonchalanta och inte undersökt samt skickat remiss i tid. Nu har han fått komplikationer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04901** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i utredning och felmedicinering av barn En förälder togs sitt barn på under ett år till en närakut då de hade blivit hänvisade dit av sjukvårdsrådgivningen då barnets urin luktade starkt. På närakuten togs prover men ingen bakterieodling gjordes. Barnet diagnosticerades med urinvägsinfektion och blev insatt på antibiotika, men försämrades och fick hög feber då det visade sig att det inte var rätt medicin för de bakterierna. De var tvungna att ånyo söka sjukvård och blev tillslut inlagda på en barnavdelning efter att ha bollats runt i vården, enligt närstående till familjen som är den som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon

Primärvård

V1909-04903

Administrativ hantering

Intyg

Kommunikation

Information

Synpunkter på läkarens hantering av sjukskrivning och fortsatt vård

En kvinna som varit sjukskriven på grund av hjärtbesvär och ångest gick till sin läkare för fortsatt sjukskrivning. Läkaren skrev ett sjukintyg som inte accepterades av försäkringskassan. Därefter fick inte kvinnan komma tillbaka till läkaren. Ingen förklaring gavs till det inträffade.

Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Primärvård

V1909-04922

Vård och behandling

Diagnos

Resultat

Resultat

Felaktig bedömning och diagnos orsakade akut operation

En man sökte en närakutmottagning då han hade ont i en sittmuskel och feber. Läkaren undersökte mannens ben och höft och gav honom diagnosen påverkan på ischiasnerven. Mannen protesterade och sa att det måste vara fel och pekade på stället han hade ont i. Läkaren gjorde ingen närmare undersökning och mannen skickades hem med besked om att söka hjälp på vårdcentralen om han inte blev bättre efter fem dagar. Under dessa dagar hade han haft feber och frossa och fortsatt ont. Mannen gick efter fem dagar till vårdcentralen där läkaren tog blodprov som konstaterade kraftigt förhöjt värde på snabbsänka. Mannen remitterades akut till sjukhuset där han genomgick en akutoperation och fick läkemedelsbehandling.

Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon

Primärvård

V1909-04925

Vårdansvar och organisation

Fast kontakt/vårdplan

Kommunikation

Bemötande

Saknar ansvarstagande, samordning, intresse och kontinuitet hos läkarna på vårdcentralen

En man anser att vården brister på många sätt på den vårdcentralen han besöker vid behov. Det finns ingen kontinuitet i läkarkontakten, det är alltid en ny läkare han träffar vid varje besök. Det senaste året har han hunnit träffa ett tiotal olika läkare. Dessa hyrläkare visar inget intresse över de besvär han söker för, de säger att de inte har tid att sätta sig in i mannens patientjournal. Det resulterar i att han själv måste ha koll på remitteringar och provsvar då ingen läkare tar ansvar för hans vård.

Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Dessutom informerats om sina rättigheter till information och delaktighet enligt patientlagen samt möjligheten att begära en fast vårdkontakt.

Telefon

Primärvård

V1909-04935

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

Fördröjning på tid hos husläkaren

En man hade varit flera gånger på närakuten på grund av smärta och vaxpropp i örat. Läkaren hade bedömt att det fanns vätska bakom trumhinnan och hänvisade till vårdcentralen. När mannen kontaktade vårdcentralen kunde han få tid först efter 5 veckor.

Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-04939** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande samverkan mellan vårdcentraler En kvinna som planerade en flytt och därmed byte av vårdcentral önskade att hennes vårdcentral skulle förbereda detta och ta kontakt med den nya vårdcentralen. Kvinnan har läkemedelsbehandling sedan många år på grund av stark smärta. Trots kvinnans önskemål blev det ingen samverkan mellan vårdcentralerna vilket orsakat henne lidande och problem. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04941** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården	Vårdcentral samverkar inte och vill ej skriva recept En kvinna som under lång tid stått på en viss läkemedelsbehandling bytte vårdcentral på grund av en flytt. Hon hade önskat att hennes gamla och den nya vårdcentralen kommunicerade och samverkade med varandra rörande hennes vård men detta har inte skett. Vid den nya vårdcentralen har kvinnan fått problem att få läkemedel utskrivna som hon är i stort behov av. Hon ifrågasätter den nya läkarens bedömning rörande detta och att det är lång väntetid för läkarbesök. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04952** Ekonomi Patientavgifter	Fråga om avgifter för utlandssvensk En utlandssvensk på besök i Sverige har försökt att få vård på en vårdcentral. Han anser inte att han ska betala fullt pris för akut vård. Åtgärd: Information om att det är en medicinsk bedömning om vad som är akut vård som görs av vården och inte av patienten.
Telefon **Primärvård** **V1909-04958** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Rådgivning och hänvisning En kvinna undrar hur hon kan göra för att få en tidigare operationstid. Åtgärd: Åtgärd: Hänvisar till vårdgarantikansliet

Telefon **Primärvård** **V1909-04962** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare förstod inte patient och ville inte hjälpa En kvinna besökte en läkare vid en vårdcentral. Enligt kvinnan förstod läkaren inte vad hon berättade, han upprepade hennes ord flera gånger utan att komma vidare. Kvinnan uppfattade att det fanns språksvårigheter och att han inte ville hjälpa henne. När hon därför önskade bli remitterad till specialist nekades hon detta. Enligt läkaren finns inte den diagnos som kvinnan uppgav att hon har fått tidigare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04965** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Fick inget intyg för sjukskrivning på grund av bristande läkarundersökning En kvinna har jobbat hårt i livet och har problem med ryggen, yrsel, mage samt haft generell smärta och stress under en längre tid. Nu säger hennes kropp ifrån och hon var hos läkare för att be om sjukskrivning. Hon fick en besökstid på 15 minuter. Läkaren gjorde ingen kroppslig undersökning eller remitterade kvinnan till annan instans för vidare utredning. Läkaren hade sagt att Försäkringskassan kommer inte att godkänna sjukskrivningen men kvinnan anser inte att det är läkarens uppgift att avgöra hur Försäkringskassan kommer att agera. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04978** Vård och behandling Behandling	Frågor om vård i samband med cancersjukvård Anmälaren är kritisk mot behandlingen av patient som avled av sin cancersjukdom. Frågor via skrivelser inkommer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-04983** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig information och nekad provtagning med hänvisning till hemort En man som bor i en annan region vände sig till en vårdcentral med önskemål om provtagning. Han informerades om att återkomma några dagar senare, när han gjorde det fick han annan information, en personal förklarade då att vårdcentralen inte kunde utföra provtagningen utan att han skulle vända sig till annan verksamhet. Han fick också veta att vårdcentralen inte tar emot patienter som är bosatta i en annan region. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-04988** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ingen undersökning eller behandling, väntar fortfarande på kallelse En kvinna framför att hon varken har fått undersökning eller behandling vid en vårdcentral. Husläkaren har skickat en remiss till en specialistmottagning för två månader sedan men hon har fortfarande inte fått någon kallelse. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Vårdgarantikansliet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05004** Vård och behandling Omvårdnad	Hemsjukvård har slarvat bort mediciner En kvinna som har hemsjukvård påstod att sjuksköterska som delade ut mediciner till henne hade slarvat bort hennes mediciner. Hon behövde köpa och betala för nya mediciner själv. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** **V1909-05007** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Äldre, sjuk hemskickad från närakutmottagning utan vårdplanering och information till hemtjänsten En äldre man som fick en stroke för många år sedan, är halvsidesförlamad och rullstolsbunden. Han har hemtjänst många gånger per dygn i hemmet. Då mannen drabbades av kraftig huvudvärk tillkallades ambulans och mannen kom till närakutmottagningen. Anmälaren informerades om att mannen var på akutmottagningen. Då anmälaren sökte mannen på sjukhusets akutmottagning visste ingen var mannen var. När anmälaren tillslut fick kännedom att det var på närakutmottagningen mannen varit på togs kontakt med mottagningen. Mannen var hemskickad utan att vårdplanering och utan att kommunen informerats. Då det var helg var det mycket svårt att få kontakt med hemtjänsten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05014** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Felaktig diagnos och medicinering En kvinna anser att en läkare vid en vårdcentral har ställt felaktig diagnos samt förskrivit beroendeframkallande och antidepressiva läkemedel som inte tagit på hennes smärtor. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-05022** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om läkemedelshantering En anmälare har en fråga gällande viss läkemedelshantering vid en vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om regler vid läkemedelsförskrivning med anledning av kostnadsansvar för läkemedel i öppen vård samt om förfrågningsunderlaget vårdval för husläkarverksamhet med basal hemsjukvård.
Telefon **Primärvård** **V1909-05025** Ekonomi Patientavgifter	Nekad receptförnyelse, vill inte betala för besöket En man gick på läkarbesök på vårdcentralen för att få nytt recept på sömnmedicin. Han nekades förnyelse av receptet på grund av alkoholproblem. Mannen vill inte betala patientavgiften eftersom att han inte fick något recept och besöket tog endast fem minuter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05026** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i information Anmälaren hade kontakt med vårdcentralen. Han förberedde sig för att lämna urinprov och samtalade med personal om detta. Han fick den utrustning som han behövde. När han lämnade in provet nåddes han av beskedet att provet inte kunde användas eftersom det inte hade förvarats i sjukhus under natten. Han är djupt besviken över att han inte fick information om hur provet skulle förvaras när han dagen innan diskuterade provtagningen med personal. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05046** Ekonomi Patientavgifter	Klagomål på 24 timmars regeln vid återbud En kvinna hade besök hos en sjukgymnast och blev magsjuk. Hon hade inte möjlighet att förutse detta och ringde återbud efter att det gått 24 timmar. Hon blev då debiterad för besöket. Kvinnan tycker det är fel att hon måste betala eftersom vårdgivaren ändå inte hade tagit emot henne då hon var magsjuk. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-05053** Ekonomi Patientavgifter	Trots sjukdom och avbokning av besök har krävts att betala patientavgift En man som blev sjuk natten innan besök av en läkare vid en vårdcentral har krävts att betala avgiften trots att han inte kunde ta sig till vårdcentralen på grund av sjukdomen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om 24-timmars regeln.
Telefon **Primärvård** **V1909-05059** Ekonomi Patientavgifter	Oflexibel hantering av 24-timmars regeln En man lämnade återbud till ett planerat besök på vårdcentralen. Under natten blev han magsjuk och var tvungen att ringa återbud. Mannen debiterades för uteblivet besök vilket han tycker är fel. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05060** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande behandling och bemötande vid öroninflammation hos barn Ett barn hade svår öronvärk och fadern tog barnet till en närakutmottagning. Barnet hade tidigare haft öroninflammationer som behandlats med droppar. Enligt fadern har dessa droppar varit verkningslösa. Läkaren på närakutmottagningen förskrev samma droppar trots att fadern protesterade och sa att de var verkningslösa. Läkaren var också otrevlig och nonchalant och ville inte lämna information om barnets diagnos eller prognos. Denne sa bara att fadern kunde ta barnet till vårdcentralen vid fortsatta besvär. Nästa dag fick barnet en tid hos läkaren på vårdcentralen som direkt konstaterade en djup öroninflammation och ordinerade antibiotika. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05063** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas röntgenundersökning En man har synpunkter på att han inte får en skiktröntgen av knä och rygg. Han har haft smärtor under flera år och en vanlig slätröntgen visar inget. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-05094** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fel diagnos En man framför att en läkare vid en vårdcentral ställde fel diagnos på hans tremånaders baby vilket ledde till att rätt behandling sattes in först efter en och en halv dag. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1909-05138** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Utebliven diagnos och behandling En man har träffat ett flertal läkare vid en vårdcentral som inte har hittat orsaken till hans besvär och konstaterat att de inte kan göra något mer i hans behandling. Han tror själv att hans besvär är så pass allvarliga att hans liv kan riskeras på grund av besvären. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen ska utifrån sina besvär föreslå vårdcentralen att remittera honom till en specialistmottagning.
Telefon **Primärvård** **V1909-05144** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande vid kontakt med vårdcentralen En man har nyligen gått till vårdcentralen och fått förskrivet krämer som behandling. Då han inte har kunnat smörja in ryggen själv har han fått hjälp av sjuksköterskor med detta. Då krämerna inte avhjälpte hans besvär, har han via husläkaren fått komma till specialistmottagning för ordination av ny kräm. Nu kontaktade mannen vårdcentralen på nytt för att få hjälp med insmörjning. Han blev då bryskt bemött av receptionist som nekade honom besök hos sjuksköterska på ett mycket otrevligt sätt. Krämen ska smörjas endast en gång och han har uppföljning av besvären hos husläkare om några dagar. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen kontaktade verksamhetschef för vårdcentralen som kunde informera om att de känner patienten väl och att de har gjort bedömningen att mannen kan smörja in sig själv. Mannen är mycket kontaktsökande och kontaktar mottagningen allt för ofta.
Telefon **Primärvård** **V1909-05146** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristfällig information samt uteblivet läkemedel En man framför att hans kvinnliga partner har fått ett läkemedel i förpackning om 30 tabletter utskrivet av en läkare vid en vårdcentral. Apoteket som enbart hade 100-förpackningar, hänvisade henne till sin husläkare för nytt recept. Kvinnan har listat om sig på en annan vårdcentral och kan träffa en läkare först om några veckor. Den tidigare vårdcentralen har vägrat att göra något och informerat henne att de inte har något ansvar då hon har listat sig på en annan vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om den tidigare vårdcentralens vårdansvar så länge kvinnan inte är mottagen på ny vårdcentral.

Telefon **Primärvård** **V1909-05154** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling av fötter En äldre kvinna som fick fotvård vid sin vårdcentral hade synpunkter på att denna behandling var bristfällig. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05165** Kommunikation Delaktig	Brist i kommunikation En äldre kvinna med svår sjukdom ringde till sin husläkarmottagning och önskade en läkartid. Hon fick tala med en sjuksköterska som sade att hon inte skulle ha en tid nu utan det är en årlig uppföljning och hon kommer kallas nästa vår. Kvinnan blev väldigt fundersam eftersom hon upplevde att hon behövde träffa en läkare för frågor kring sitt allmäntillstånd. Hon ville inte vänta till nästa vår. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05172** Vård och behandling Läkemedel	Vägras förskrivning av recept Kvinna följde med anhörig som akut flögs till Lund för operation. Kvinnan fick ej med sig sin medicin, starka värktabletter för ryggen. I kontakten med sin husläkare får hon beskedet att inga tabletter skrivs ut, innan ordinarie ordination har löpt ut. Hon har nu varit utan tabletter i några dagar och upplever värk och domningar i fingrar och händer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05190** Vård och behandling Läkemedel	Får ej önskad läkemedelsbehandling En man som lider av smärta önskar att en läkare vid en vårdcentral ansöker om ett specifikt licenspreparat som han vill prova. Han har blivit nekad detta och undrar kring hans rättigheter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har även fått information om att patienten inte kan bestämma vad läkaren ska ordinera för medicin då denna gör en medicinsk bedömning gällande detta. Anmälaren har även fått information om att han har rätt till att få information om varför han inte kan få det önskade läkemedlet.

Telefon **Primärvård** **V1909-05194** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Rådgivning avseende rullatorer En man ringer för en god väns räkning, har frågor gällande regelverk kring rullatorer. Åtgärd: Konsulterar en kollega, ringer sedan upp och förmedlar informationen.
Telefon **Primärvård** **V1909-05205** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fick betala för telefonbesked från husläkare En kvinna blev uppringd av sin husläkare som lämnade besked om provtagning över telefon. Hon har nu fått en faktura på 200 kr vilket hon ifrågasätter. Receptionisten i kassan kunde inte lämna mer information. Åtgärd: Åtgärd: Vid genomgång av Vårdgivarguiden framkommer att telefonkontakt är avgiftsfri, lämnar informationen till anmälaren, sänder länk till sidan via e-post.
Telefon **Primärvård** **V1909-05207** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Missad cancerdiagnos En kvinna som kände sig mycket trött uppsökte vårdcentral, hon fick träffa kurator och fick antidepressivt läkemedel utskrivet. Enligt en närstående som kontaktar förvaltningen försämrades dock kvinnan och hon besökte vårdcentralen på nytt. Att hon hade tryck över bröstet tolkades som panikångest och inga blodprover togs. När kvinnan blev allt sämre uppsökte hon en annan vårdcentral vilket ledde till att hon blev inlagd akut på sjukhus och att cellgiftsbehandling mot cancer påbörjades. Den närstående ifrågasätter den första vårdcentralens bedömning och bristande utredning. Kvinnan avled några månader senare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1909-05229** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Klagomål på läkare En anmälare anser att en läkare vid en vårdcentral sade oprofessionella saker i ett känsligt ämne. Läkaren ska även ha erbjudit läkemedel utan recept som en annan patient lämnat. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V1909-05237** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling och uppföljning En kvinna fick biverkningar av läkemedel där hon fick hål på tarmen och innehåller rann ut i magen och orsakade en blodförgiftning. Kvinnan opererades och fick en tillfällig stomi. Kvinnan har sedan tidigare synpunkter på kliniken som bland annat är svår att nå och där det är svårt att få besökstider. Det har förekommit felaktigheter i journalen, bland annat att det står att hon tidigare är bukopererad vilket inte stämmer. Hon har sökt för smärtor i fot som visat sig vara frakturer fastän läkaren konstaterat pågående inflammation och gett injektion. Kvinna har på grund av den fördröjda diagnosen med felställning av foten fått behandlats med operation och ställning av annan specialistläkare. Kvinnan saknar uppföljning av biverkningar och klara besked. Hon vill nu byta läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1909-05253** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Felaktiga uppgifter i sjukintyg och information om sjukskrivning En kvinna hade fått sjukintyg från husläkaren. Senare uppmärksammade hon att i intyget fanns det felaktiga uppgifter om hennes möjlighet att återgå till hennes arbete. Det fanns ikryssat i intyget att hon inte skulle kunna arbeta med sitt nuvarande arbete vilket de inte hade pratat om. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05257** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Missad diagnos och respektlöst bemötande En kvinna hade besvär med smärtor i benen och ryggen under ett års tid. Läkaren hänvisade till sjukgymnasten och sa att hon behövde bygga upp sina muskler. Sjukgymnasten menade att det måste vara något annat och remitterade henne tillbaka till läkaren. Läkaren i sin tid remitterade tillbaka till sjukgymnasten och så där bollades hon mellan de båda vårdinrättningarna. Läkaren och dennes chef på vårdcentralen blev till slut otrevliga och respektlösa mot henne och skrev felaktiga uppgifter i journalen om henne. Ett år senare gick hon till en annan läkare för sina besvär och efter tre veckors utredning fick hon diagnosen borrelia, en bakteriesjukdom som överförs via fästingar. Kvinnan har nu fått antibiotikabehandling mot detta men behöver fortsatt uppföljning på vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V1909-05265** Vård och behandling Behandling	Brister i hemsjukvård Enligt anmälaren får äldre närstående av hemsjukvården ingen föda genom sondmatningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05278** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Missnöjd med rehabilitering En kvinna är besviken över att arbetsterapeuten inte kan hjälpa henne med hjälpmedel hon behöver. Hon har träffat flera stycken vid hembesök och hon får löfte om hjälp med ordination av säng bl a. Men fortfarande har hon inte fått någon besked om eventuell leverans. När hon försöker kontakta mottagningen är det svårt att komma fram och hon får vänta länge på att få kontakt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05280** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Nekad läkemedel och remittering En kvinna med underproduktion av sköldkörtelhormon har gått till två olika vårdcentraler. Båda har endast ett läkemedel att erbjuda och de vill inte skriva remisser till specialistsjukvården. Kvinnan orkar inte leva med sjukdomen som hon gör idag, men har hört talas om ett annat läkemedel som hon vill prova. Detta är dock omöjligt inom den landstingsfinansierade vården. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om valfriheten och vad primärvården har att förhålla sig till.
Telefon **Primärvård** **V1909-05290** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på vårdcentral En kvinna har synpunkter på den vård hon har fått på en vårdcentral. Upplever att det har varit svårt att kommunicera dessa till ansvarig verksamhetschef. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-05293** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Remitterats av husläkare till mottagning med lång väntetid En kvinna med kraftig smärta i ryggen besökte husläkaren som beslutade om remiss för undersökning med magnetkamera. Men nu har hon väntat i fyra veckor och hon vet inte när hon ska bli kallad, hon är besviken över att väntetiden är så lång. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ber henne återkoppla till husläkaren och be om att bli remitterad till annan mottagning.
Telefon **Primärvård** **V1909-05294** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig behandling och telefontillgänglighet på vårdcentral En kvinna fick urinvägsinfektion och gick till sin vårdcentral. Det var början på en lång sjukskrivning och lidande. Kvinnan upplevde att hon inte fick den hjälp hon behövde när hon fick urinvägsinfektionen och det har fortsatt vara svårt att få hjälp på vårdcentralen. Kvinnan är heltidssjukskriven och det finns ingen plan för återgång till arbetet. Hon har bett om remiss till annan vårdgivare för vidare utredning men nekats detta. Det var först när hon kontaktade verksamhetschefen som kvinnan fick en remiss skickad men den returnerades. Trots flera försök att få kontakt med sin läkare har ingen återkommit till henne. Hon har ringt flera gånger och bett om en utredning, remisser eller en plan framåt men hon får inget gehör. För att komma vidare försöker kvinnan att skriva egenremisser men det blir avslag då vårdgivarna vill att en husläkare skriver remissen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1909-05301** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande tillgänglighet till vårdcentralen En kvinna har haft svårigheter att nå sin vårdcentral. När hon har ringt mottagningen har hon hänvisats till dagen därpå. När hon via e-tjänster på 1177 fyllt i att hon önskar byta husläkare och därmed listat om sig till annan person, har detta inte nått vårdcentralen. Kvinnan undrar om detta är handhavandefel eller om det är systemet som inte uppdaterar information. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05305** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Kände sig otrygg och fick ingen information vid första cellprovtagningen på mödravårdscentralen En ung kvinna skulle för första gången genomföra ett cellprov för screening av livmoderhalscancer. Barnmorskan hälsade inte och förklarade inte hur provtagningen skulle gå till. Kvinnan ombads sätta sig i den gynekologiska stolen och barnmorskan tog cellprovet. Kvinnan tyckte att det gjorde ont men barnmorskan fortsatte provtagningen utan att stanna upp och utan förklaring eller information om vad som skulle hända därefter. Kvinnan vill inte göra någon skriftlig anmälan utan nöjer sig med telefonanmälan och hoppas att andra kvinnor inte ska behöva uppleva otrygghet och obehag vid sina första cellprovtagningar på denna mödravårdscentral.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V1909-05322** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig kommunikation och svårt att få hjälp En anmälare har synpunkter på brister i kommunikationen vid ett läkarbesök på en vårdcentral. Anmälaren var där tillsammans med en gravid närstående som mådde mycket psykiskt dåligt och hade självmordstankar. Enligt anmälaren fanns det en stor språkförbistring hos läkaren som gjorde att denna inte förstod varför de var där. Anmälaren hade önskat att läkaren även skulle ha ordinerat prover och undersökt den närstående. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05328** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig administration En kvinna är kritisk till att en vårdcentral inte har skickat hennes sons handlingar till en ny vårdcentral som sonen idag är listad på. Mottagningen har framfört att de inte brukar skicka handlingar till andra. Sonen har dessutom fått en faktura för ett besök som han aldrig haft. Hon har förgäves försökt att komma i kontakt med någon ansvarig. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05330** Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårt att få tid för akutbesök på vårdcentral En man har försökt få en akut tid för bedömning på vårdcentralen, men då han ringde direkt på morgonen var dagens tider redan uppbokade. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-05341** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Oklarheter kring betalning En äldre kvinna var försenad till ett läkarbesök och debiterades på patientavgiften för uteblivet besök. Hon sprang sedan på sin husläkare som kunde ta emot henne. Läkaren ska ha sagt att hon inte behövde betala då hon har frikort och nu har varit på läkarbesöket. När anmälaren kom till receptionen för att meddela detta ska hen ha sagt att hon måste betala och att läkaren inte kan besluta om det. Hon upplevde bemötandet av receptionisten som bristfälligt. Kvinnan känner att det hela har blivit väldigt otydligt då hon har fått helt skild information och undrar hur hon kan få klarhet i det hela. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att be om att få tala med verksamhetschef om beslut om betalning.
Telefon **Primärvård** **V1909-05344** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplever sig diskriminerad för sin hudfärg på vårdcentral En man upplever sig diskriminerad på grund av sin etnicitet. Han anser att läkaren på vårdcentralen inte erbjuder vård, behandling och sjukskrivning. Han har träffat olika läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05349** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Äldre man får inte remiss för kontroll av hjärtat hos specialist En äldre man med förmaksflimmer i hjärtat har årligen i många år, gått på kontroll hos specialistläkare med vårdavtal. Mannen känner sig trygg med specialistläkarens kontroller. Anmälaren har fått veta att årlig remiss krävs för att komma dit. Vid besök på sin vårdcentral blir han nekad en remiss. Mannen har inte fått veta varför. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05353** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om hur hon ska gå tillväga för att spärra journalen En kvinna har frågor om hur hon ska gå tillväga för att spärra sina patientjournaler. Hon upplever att det är problematiskt då hon har skyddad identitet och vårdgivaren inte alltid följer rutinerna kring det. Åtgärd: Åtgärd: Erhållit sedvanlig information om tillvägagångssätt för att spärra sin journal hos respektive vårdgivare.

Telefon **Primärvård** **V1909-05369** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Råd och hänvisning En kvinna har frågor angående loggutdrag ur journal och spärr av journal Åtgärd: Åtgärd: Informerar vad som gäller angående loggutdrag och spärr i journal
Telefon **Primärvård** **V1909-05370** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Avvikande blodprover har inte lett till någon utredning En kvinna är besviken över att hennes avvikande provsvar inte föranlett någon utredning och förklaring från husläkarens sida. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05377** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling	Behövde lista sig på vårdcentral för att få en tid En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för sin astma. Personal angav då per telefon att kvinnan enbart kunde få en akut tid om hon listade sig på vårdcentralen vilket hon då gjorde. Ifrågasätter nu varför vårdcentralen uppgav att hon var tvungen att lista sig. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05383** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfälligt omhändertagande under graviditet En kvinna miste sitt barn strax innan det var dags för förlossning. Hon ifrågasätter om den provtagning hon skulle gjort under graviditeten blev korrekt utförd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V1909-05409** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande telefontillgänglighet till vårdcentral En man har förgäves försökt att komma fram till en vårdcentral för att boka tid för sin hustru. Åtgärd: Åtgärd: Verksamhetschef kontaktas på telefon och hon berättar att det har varit stora problem med tillgängligheten på telefon då personal saknats. Nu har vårdgivaren en plan och nya sjuksköterskor håller på att inskolas. Mannen föreslås kontakta vårdcentralen tidigt i morgon då telefonen ska vara bemannad. Mannen är nöjd och önskar ingen övrig åtgärd.

Telefon **Primärvård** **V1909-05412** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Otrevligt bemötande vid telefonkontakt med vårdcentral En kvinna är besviken över den hårda ton sjuksköterskan hade i telefon när hon kontaktade sin vårdcentral för att boka tid till läkare. Ingen tid fanns och sjuksköterskan ville inte uppge sitt namn när anmälaren berättade att hon blev sårad över samtalet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05423** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Husläkaren bemötte sin patient på ett nedlåtande sätt En kvinna är besviken över att husläkaren tog upp irrelevant information i samband med uppföljande besök efter hjärtinfarkt på ett förminskande och nedlåtande sätt. Läkaren har också noterat i journalen att patienten tidigare haft kontakt med psykiatrin, men detta har inget med hjärtåkomman att göra. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05428** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Information	Listning En kvinna hade valt en husläkarmottagning som upphörde på ägarens begäran. Kvinnan hade automatiskt förts över till en annan vårdcentral som hon inte önskade. Hon blev inte tillfrågat vilken vårdcentral hon ville lista sig på i fortsättningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05432** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Utebliven dokumentation samt felaktig information angående läkemedel En kvinna har varit på en vårdcentral och fått läkemedel ordinerat. När kvinnan sedan skall hämta ut sina läkemedel stämmer inte ordinationen med vad läkaren tidigare har sagt. Vidare har kvinnan haft rådgivning per telefon med sjuksköterska på vårdcentralen, denna rådgivning verkar inte ha dokumenterats i kvinnans journal. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-05433** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad behandling Anmälaren fick under en längre tid vid vårdcentralen medicin intravenöst. När ny läkare upprättade kontakt med anmälaren bedömde denne läkare att det inte fanns behov av fortsatt medicinering intravenöst. Nu har annan vårdgivare hävdat att detta att upphöra med medicineringen var en felbedömning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1909-05451** Kommunikation Bemötande	Otrevligt och okänsligt bemötande från husläkaren En ung kvinna har stora problem på sin arbetsplats och kontaktade husläkaren för att diskutera sin hälsa då hon upplevde ångest och hjärtklappning. Men läkaren lyssnade dåligt och bagatelliserade hennes upplevelse, hon blev ledsen och kände att läkaren inte varit till någon hjälp. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05458** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Oklarheter med medicinsk bedömning och bristfällig information En ung man hade sökt vård för stressymptom och anser att han inte blev tagen på allvar. Han beskriver att när läkaren ställde frågor till honom hade han svarat gällande alkohol och droger att han hade testat någon drog vid något tillfälle för flera år sedan. Mannen upplevde att bedömningen gällande hans hälsotillstånd och eventuella provtagningar blev därefter tolkade att bero endast på att han hade testat droger. Sedan fick han veta genom en annan läkare efter provtagningar att han hade förhöjda värden på vissa blodprover. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05459** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Kommer ej i kontakt med behandlande läkare En kvinna har sökt vård på sin vårdcentral till följd av andningssvårigheter efter allergisk reaktion. Kvinnan blev lovad att läkare skulle ringa upp under morgonen vilket inte skedde, är nu mycket orolig över detta och kan ej få kontakt med någon på vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Kontaktar sjuksköterska Katarina Nordström på vårdcentralen som åter skall uppmana ansvarig läkare att ringa upp anmälaren snarast.

Telefon **Primärvård** **V1909-05460** Administrativ hantering Intyg	Får ingen hjälp med underlag av läkare för att kunna söka särskilt tandvårdsbidrag En kvinna har under lång tid sökt hjälp hos vårdcentralens läkare för att denne ska fylla i ett underlag för att kunna söka särskilt tandvårdsbidrag. Kvinnan har en kronisk sjukdom som enligt henne är en av diagnoserna som innefattas av det särskilda tandvårdsbidraget. Läkaren har sagt att han inte vet vad det handlar om för tandvårdsbidrag. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt kontaktuppgifter till ansvarig chef på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** **V1909-05469** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Synpunkter på läkemedelsbehandling vid vårdcentral En kvinna med urinvägsbesvär sökte sin vårdcentral. Prov togs och odling skickades. Enligt läkaren gavs en läkemedelsbehandling som kanske inte skulle hjälpa mot besvären och då skulle anmälaren höra av sig till läkaren. Efter fyra dagars behandling hade besvären inte minskat och kvinnan ringde sin vårdcentral. Hon fick av sjuksköterskan veta att hon skulle avvakta ytterligare då behandlingen var korrekt enligt odlingssvaret. Kvinnan blev sämre och försökte nå sin läkare som ska ringa upp. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05478** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få tid till husläkaren En kvinna hade pratat med sin husläkare om en ADHD-utredning och hon hade påbörjat lite provtagningar inför att husläkaren skulle skicka remiss för utredningen. Hon försökte få kontakt med sin husläkare men det var svårt och det fanns inga lediga tider att boka på. Receptionen hänvisade direkt till förvaltningen istället för att framföra klagomål och frågorna till någon ansvarig person. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05488** Vård och behandling Behandling	Behoven av vård nonchaleras Anmälaren påtalar brister i uppföljningen efter blodpropp och hjärnskakningar. Läkaren medverkar inte i den uppföljande vården. Anmälaren har även sökt vård för utslag på ryggen, men dessa nonchaleras av läkaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-05499** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Upprörd över nedsättande formulering i journal En kvinna har reagerat på vad hon uppfattade som en nedsättande formulering i sin journal efter besök på en vårdcentral. Ifrågasätter att läkare har kommenterat hennes tandhygien och allmänna uppsyn, tycker inte att detta var relevant för besöksorsaken. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om rättigheter gällande journalen. Vill kontakta verksamhetschefen själv, återkommer vid behov.
Telefon **Primärvård** **V1909-05507** Vård och behandling Läkemedel	Får inte narkotikaklassade läkemedel utskrivna inför flytt till utlandet En man har ryggvärk och har haft det till och från under tio års tid. Han har i några månader varit utan narkotikaklassade läkemedel men inför en flytt till utlandet där han ska börja jobba, har han begärt läkaren om att skriva ut läkemedel som är narkotikaklassade. Dessa har han endast tagit vid behov för att klara av att jobba. Men läkaren ville inte skriva ut dessa läkemedel då de är beroendeframkallande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05514** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande remisshantering, återkoppling och oklarheter kring läkemedel En äldre man upplevde problem med sin vårdcentral. Mannen har vid läkarbesök informerats om att remisser ska skickas men har sedan själv behövt ringa och påminna vårdcentralen om detta flera gånger. Han har därefter behövt ringa och själv efterfråga återkoppling efter att ha genomfört undersökning och träffat specialistläkare. Mannen har även synpunkter på oklarheter kring läkemedelsbehandling och att han behöver träffa läkare men att det är svårt att få en tid för läkarbesök. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05523** Vård och behandling Läkemedel	Felaktig läkemedelsordination En man beskriver att hans dotter hade fått läkemedelsordination som var tjugo gånger högre än den tillåtna doseringen på lugnande läkemedel. Dottern bor i omsorgsboende och det var föräldrarna som uppmärksammade felet innan läkemedlet hann användas. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1909-05526** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande bemötande kring behandling och lång väntan på besökstid En person som varit sjuk under många år fick ett kränkande bemötande av en husläkare på vårdcentralen. Läkaren kommenterade exempelvis anmälarens vikt och utseende. Läkaren har också haft synpunkter på anmälarens läkemedelsbehandling. När anmälaren önskat nytt läkarbesök för att diskutera detta har tid erbjudits ett par månader framåt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05533** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i utredning och behandling En man är besviken över den utredning och behandling som husläkaren genomfört med anledning av mannens höga blodtryck och svårigheter att andas. Han har inte fått någon förklaring till besväret och har endast fått receptfria läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1909-05562** Tillgänglighet Väntetider i vården	Uppfyller inte vårdgarantin Enligt anmälaren uppfyller inte vårdcentralen vårdgarantin, man får vänta en månad på att få läkartid. Detta ställer till stora problem då man är i behov av läkarintyg, sjukintyg. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-04850** Vård och behandling Behandling	Femårig flicka med hög feber nekades vård Patienten var en femårig flicka med hög feber. Hon nekades vård vid närakutmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V1909-04852** Vård och behandling Behandling	Nekad behandling Patienten var en femårig flicka med hög feber. Hon nekades vård vid närakutmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-04964** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Läkemedelshantering som varken individ- eller behovsanpassas vid korttidsboende för barn Ett 11-årigt barn med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar vårdas några dagar per månad på ett korttidsboende. På boendet har man bestämt att man ska införa färdigadministrerade läkemedel på rulle, så kallad apodos. Barnet är beroende av tydliga och begripliga strukturer och vanor och modern anser att en rulle med läkemedel i plastpåsar är fullständigt omöjligt för barnet att överblicka. Det är livsviktig för barnet att han förstår vilka mediciner han har och behöver och att han kan processen kring läkemedelshanteringen. I systemet med apodoser på rulle är risken stor att man bara tar nästa påse utan att reflektera över innehållet, därför är en läkemedelsdosett att föredra för att barnet ska få en överblick. Modern har bett den ansvariga chefen på vårdcentralen som är ansvarig för läkemedelshanteringen på korttidsboendet om att slippa apodoserna, men denna hade inte sett något skäl till att inte använda apodos och hänvisade till ansvarig sjuksköterska för korttidsboendet. Modern anser att verksamheten borde vara mer flexibel och göra individuella anpassningar till de boendes sjukdom och funktionsnedsättning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05000** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Skadad axel blev inte ordentligt undersökt En kvinna skadade sin axeln då ett tungt föremål föll på den och hon uppsökte närakutmottagning. Fick lugnande besked och smärtlindring, det visade sig senare att senor och muskler i arm och axel gått av. Hon är besviken över att inte ha fått en fördjupad undersökning vid skadetillfället. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05009** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Dåligt bemötande och nekad vård En familj framför att de fick dåligt bemötande av en sjuksköterska vid en husläkarmottagning som försökte neka familjen att komma in till mottagningen med sin minderåriga dotter som hade en fästing. Sjuksköterskan ansåg att familjen själva skulle ta bort fästingen. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat familjens beskrivning av det arroganta vårdmötet. Man har detta som en stående punkt på arbetsplatsmöten där man beaktar händelser och upplevelser av nämnda slag. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Primärvård** **V1909-05012** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Diskriminerad av felaktigheter i journalanteckning En kvinna anser sig ha blivit diskriminerad av en läkare vid en vårdcentral som i journalens allmänna tillstånd antecknat att kvinnan var slöjbärande. Hon anser att denna information var helt irrelevant för hennes hälsotillstånd och vill att liknande händelser inte uppstår igen och drabbar andra patienter. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat händelsen. Läkaren som har skrivit i journalen att kvinnan var slöjbärande jobbar inte kvar på vårdcentralen. Man har tackat anmälaren för sin skrivelse och kommer att ha detta som en stående punkt på arbetsplatsmöten. Anmälaren har efter att läst yttrandet kontaktat förvaltningen och berättat att hon läst i sin journal igen och då en annan läkare skrivit att hon på grund av sin täckta kläder inte får någon sol trots att anmälaren brukar sola. En annan läkare har sagt till anmälaren varför du har en tatuering när du har täckt det med kläder. Anmälaren har kontaktat vårdcentralen för att prata med någon ansvarig men receptionisten har svarat att hon kan bara svara på frågor som har med sjukdomar att göra. Kommer överens att skicka ny blankett till henne så att hon återkommer med ett genmäle. Då anmälaren trots detta inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05021** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Husläkaren uppmärksammade inte att axelleden var skadad En kvinna hade sedan tidigare skadat sin axelled, men eftersom den inte läkte gick hon till husläkaren. Där fick hon inte noggrann utredning, hon fick information om att det skulle läka ut av sig själv. Ortoped har senare konstaterat att det är muskler och senor som gått av, hon menar att en noggrann fysisk undersökning hos husläkaren kanske hade kunnat ställa rätt diagnos så hon inte hade behövt gå så länge med oklar smärta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05028** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Får inte antibiotika utskrivet av husläkaren En kvinna besökte vårdcentralen då hon varit med om en olycka, hon fick inte antibiotika för de sårskador hon hade. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschef förklarades att anmälaren inte kommit på anvisade besökstider och då ingen fördjupad undersökning skedde av sårskadorna kunde ingen antibiotika skrivas ut.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05148** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Stressad och kränkande läkare En nyinflyttad kvinna har synpunkter på bemötandet av läkare på en vårdcentral. Han var stressad och undrade vad hon ville ha hjälp med. Kvinnan upplyste honom om hennes behov av förlängd sjukskrivning, ett läkemedel samt remiss för utredning av PTSD (posttraumatiskt stressyndrom) då hon blivit misshandlad av tidigare man och bl.a. bott på skyddat boende. Han viftade bort anteckningar som hon ville ge honom från den tidigare vårdcentralen. Han lyssnade inte utan ville bara tala om att det inte var bra att vara sjukskriven. Läkaren var arrogant och förnedrande och fick kvinnan att må ännu sämre. Hon blev sjukskriven men fick ingen remiss eller återbesök och det fanns heller inget recept på apoteket.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05185** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Resultat Resultat	Antibiotika skrevs ut utan urinodlingar och utan att läsa journalen En man som genomgått en undersökning vid en specialistmottagning drabbades därefter av urinvägsinfektion och sepsis. Han vårdades vid akutsjukhus men behövde senare vid två tillfällen uppsöka närakutmottagning på grund av fortsatta symtom. Vid närakutmottagningen bad han uttryckligen om att läkarna skulle läsa hans journal för att sätta sig in i ärendet. Detta skedde dock inte. Mannen fick vid sina besök antibiotika utskrivet, utan att bakterieodling gjorts för att fastställa lämplig antibiotika. Detta innebar att han fick fel antibiotika, att hans sjukdomsförlopp förlängdes och att han fick vårdas inneliggande vid akutsjukhus igen. Mannen har också synpunkter på att ingen vårdgivare tog samordnade ansvar och att det inte skedde någon uppföljning under processen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Under handläggningens gång framkommer att närakutmottagningen fått ärendet översänt till sig av IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas därmed hos patientnämndens förvaltning.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05244** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Oklarheter med läkemedelsbehandling som patienten fick betala själv En man hade behandlats med injektion som gavs på vårdcentralen men injektionsläkemedlet skulle köpas på apoteket av patienten eller patientens anhöriga. När medicinen skulle hämtas ut av hans fru fick hon betala injektionen helt privat vilket blev ca 4000kr trots att mannen hade fått injektionerna tidigare för längre pris. Frun som hade betalat och hämtat ut injektionsläkemedlet hade frågat varför kostnaden blev hög den här gången men hon har inte svar eller återkoppling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05325** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Bemötande	Bristfällig läkarkontinuitet och uppföljning samt tillgänglighet En kvinna är kritisk till bristen på läkarkontinuiteten vid en vårdcentral där hon vid upprepade gånger måste berätta om sina besvär för varje ny läkare. Läkarna har inte tillräckligt med tid för att prata med patienter samt hinner inte titta i journalen. Hon anser att hennes besvär kunde upptäckas snabbare om man hade mer tid och undersöka. Hon anser också att bemötandet av de äldre vid vårdcentralen inte var acceptabelt. När hon har tagit upp problemen med ansvarig chef har hon uppmanats att byta vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V1909-05393** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Klagomål på läkare på BUMM En ungdom har gått till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) i över tio år för sin allergi. Hon har en ansvarig läkare sedan sex år tillbaka och gått till honom en till två gånger per år. Ungdomen har synpunkter på ett läkarbesök som hon nyligen var på. Vid detta möte ska inte läkaren varit insatt i hennes allergier och ställt märkliga frågor. Ungdomen har precis genomgått en undersökning som indikerade på att hon har astma men att hon har bra lungkapacitet då hon är vältränad. Denna diagnos är konstaterad sedan hon var liten. Läkaren ska ha påstått att hon inte har astma utan att hon bara har dåligt psyke och lider av panikångest samt att astmasprayen bara ger placeboeffekt. Ungdomen upplevde att läkaren inte hade koll och inte lyssnade utan hittade på egna påståenden. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05565** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Patient med hjärnhinneinflammation skickades hem med migräntabletter En kvinna hade hänvisats från akutmottagningen till närakutmottagning. Därifrån skickades hon hem med migräntabletter och hänvisades vidare till vårdcentralen. Fyra dagar senare kördes hon med ambulans till akutsjukhuset och det gjordes provtagningar. Hon hade bakteriell hjärnhinneinflammation och vårdades under två månader på sjukhuset. När hon skrevs ut fick hon första återbesökstiden först tre veckor senare. Hon blev sjuk igen efter en vecka när bakterierna hade kommit tillbaka. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05639** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ingen utredning En anmälare har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte vill utreda varför hen har lågt antal vita blodkroppar vilket framkommit vid blodprovstagning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04872** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Tillåts inte stå på kö till specifik läkare En man önskade lista sig, eller stå på kö, till en specifik läkare på en vårdcentral men nekades detta. Mannen menar att han träffat denne läkare flest gånger och att denne läkare har förutsättningar att ge mannen adekvat vård, men att han istället blir runtbollad mellan olika läkare. Han menar att han listats hos okända läkare utan att bli tillfrågad. Mannen tycker att vårdcentralens löften i reklamblad om kontinuitet, helhetssyn och långsiktighet är lögner och att vårdcentralen arbetar precis tvärtom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04898** Vård och behandling Behandling	Nekad vård av minderårig En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte gav vård för utslag till hennes snart 18-åriga dotter. Läkaren som inte ansåg besväret som akut, krävde att dottern skulle ha en målsman med sig innan hon fick vård. På vårdcentralens telefonmeddelande sägs att utslag räknas som akut. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04900** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Armbågsfraktur missades på litet barn En liten pojke skadade sin ena arm, vid besök på närakutmottagningen röntgenundersöktes armen och gipsades. När gipset togs bort konstaterades en skada på armbågen som nu ska opereras och det kommer att bli ytterligare tid i gips. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04912** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Fick skador på grund av bristande behandling En kvinna som skadat sig på arbetet och slagit bland annat axeln fick bristande behandling av sin vårdcentral. Detta har inneburit att kvinnan några år efter skadan har fortsatta svåra problem som påverkar henne i det dagliga livet och som gett inkomstbortfall. Kvinnan tycker att vårdcentralen inte agerade trots att hon beskrev att något var fel i kroppen. Hon känner sig inte lyssnad till. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04936** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Nekad vård, dåligt bemötande av personal som inte trodde på patienten En kvinna med hosta och andningsbesvär gick till sitt bokade besök men fick veta att någon personal vid en husläkarmottagning hade av misstag skickat kallelse till henne. Kvinnan fick inte den behandling hon behövde. Hon har även synpunkter på en personals bemötande. Kvinnan ringde mottagningen för att fråga varför de trots löfte inte hade ringt henne. Personalen inte trodde på att kvinnan hade ringt dem och nekade henne ett läkarbesök. Hon anser att personalens bemötande var oprofessionellt och oacceptabelt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04946** Kommunikation Samtycke	Övergrepp av läkare En kvinna har problem med sin fot och träffar en läkare på en vårdcentral. Han lyfter upp hennes ben, lägger det på sitt lår och benet halkar ned i hans skrev. Hon anser att detta är integritetskränkande och ett övergrepp. Hon har skrivit till verksamhetschefen men denna har mer fokuserat på hennes fot i svaret. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05003** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Har inte fått önskad vård hos husläkaren En kvinna har haft kontakt med husläkare under några månader, men hon är besviken över bristen på utredning och behandling. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschef gavs en detaljerad redogörelse för de besök anmälaren gjort på vårdcentralen, undersökningar har genomförts, provtagningar har gjorts och remiss sänts till specialist inom öron-näsa-hals. Sammantaget har anmälaren inte fått vänta längre än nödvändigt på provsvar och kallelser till specialist, naturligtvis kan väntetiden upplevas på ett negativt sätt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05033** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Blir inte remitterad och blir inte lyssnad till En kvinna med medfödd funktionsnedsättning hade synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte ville skriva remiss för en viss undersökning. Kvinnan menar att hon känner sin kropp och att hon nu har mycket smärta. Hon upplever att läkaren inte lyssnar på henne. Kvinnan har också synpunkter på att läkaren utlovat intyg som inte blivit av. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05035** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Utebliven bedömning samt dåligt bemötande En kvinna anser att en läkare vid en vårdcentral inte har ställt adekvata frågor för att kunna göra en medicinsk bedömning. Läkaren hade förutfattade meningar om kvinnor och inte tog hennes neuropsykiatriska symtom på allvar samt var arrogant och bad patienten att bytta jobb. Läkaren framförde att kvinnan var frisk vilket enligt kvinnan kan medföra allvarliga vårdskador. Åtgärd: Åtgärd: yttrande har inkommit från husläkare som inte delat patientens beskrivning. Patienten hade inte sökt för några medicinska symptom eller sjukdomsfrågeställningar utan enbart en önskan om en retroaktiv sjukskrivning från i somras vilket läkaren av juridiska skäl inte kunde biträda. Patienten blev mycket upprörd över läkarens nekande och lämnade mottagningen i ett uppjagat och ilsket tillstånd. Om patienten har symptom på eller oro för sjukdom är hon givetvis välkommen att kontakta mottagningen. Man har beklagat att patienten uppfattat honom som arrogant och kränkande men läkaren tolkar hennes upprördhet som beroende av läkarens nekande till retroaktiv sjukskrivning och ingenting annat. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05036** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Felaktig bedömning vid närakut ledde till akut operation och lång vårdtid En ung man uppsökte närakutmottagning på grund av svår buksmärta, illamående och kräkningar. Han upplevde själv att han var väldigt sjuk. Mannen fick dock inte träffa läkare utan blev hemskickad av sjuksköterska som rekommenderade vätskeersättning. Mannens symtom förvärrades dock och två dagar senare uppsökte han akutmottagning vid sjukhus. Det visade sig att han hade en sprucken blindtarm som opererades akut. Mannen vårdades därefter inneliggande på sjukhuset under två veckor. Mannen menar att sjukdomsförloppet kunde ha undvikits om det handlagts rätt från början och han önskar ekonomisk ersättning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05037** Vård och behandling Behandling	Anhörig behöver psykiatrisk vård En anhörig har synpunkter på att en bror inte blir omhändertagen vid en vårdcentral. Brodern har slutat gå till arbetet, isolerat sig samt slutat att betala räkningar. Polis har kört mannen till psykiatriska länsakuten där han blev inlagd på tvång ett dygn och dagen därefter släppt för att gå till vårdcentralen där han fått kontakt med en psykolog. Tider till vårdgivaren har avbokats flera gånger och mannen vill inte att anhöriga bryr sig, så någon fullmakt kan de inte att få. Anhörig anser att mannen behöver en psykiatrisk kontakt och ett mobilt team. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att fullmakt behövs för att göra en anmälan. Hon föreslås ha en dialog med verksamhetschef på vårdcentral samt diskutera med socialtjänsten då det finns en oro för att brodern kan bli vräkt. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05038** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande delaktighet på vårdcentral Modern till en kvinna kontaktar förvaltningen då de upplever att läkaren på vårdcentralen inte lyssnar. Dottern har försökt framföra sina besvär men läkaren vägrar lyssna. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05042** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig undersökning ledde till komplikationer En kvinna anser att hon inte har undersökts tillräcklig av en läkare vid en vårdcentral. Kvinnan hamnade på akutmottagningen och fick därefter opereras på grund av brist på behandling av hennes sjukdom vid vårdcentralen. Hon har förgäves bett mottagningen att kontakta henne. Åtgärd: Åtgärd: yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att hon försökt vid två tillfällen att ringa anmälaren utan att få svar. Vad man kan se är att läkaren har gjort en korrekt bedömning initialt genom att först ta avföringsprover samt snabb-sänka som vid tillfället var lätt förhöjt. Läkarens intention har varit att avvakta provsvar för att utesluta bakteriell orsak inför vidare utredning. Man hade hänvisat till Närakuten för en akut bedömning när patientens tillstånd hade försämrats. Detta ledde till att läkaren skrev en remiss för koloskopi. Verksamhetschefen konstaterar att läkaren borde ha bokat ett nytt akutbesök alternativt hänvisat direkt till akutmottagningen och inte Närakuten. Anmälaren har kontaktat förvaltningen och berättat att det var bra att hon fick svar men svaret var dåligt. Hon anser att det var tråkig att vårdgivaren bland annat inte har brytt sig om att familjen har bytt mottagning. Kommer överens att förvaltningen informerar vårdgivaren om hennes synpunkter i samband med avslutsbrev.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05047** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Missad kommunikation om avliden patient En kvinna berättar att hennes föräldrar har fått hemsjukvård av ett vårdföretag via vårdcentralen. Hon har synpunkter på att det har brustit i kommunikationen då vårdföretaget har åkt hem till hennes föräldrar för att ge fadern en injektion vid två tillfällen efter att han hade avlidit, trots att de hade meddelat detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05070** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Felaktigt hjälpmedel och bristande kommunikation En man som beställt hjälpmedel via vårdcentral fick en felaktig leverans, de hjälpmedel han fick går inte att använda. Leveransen skedde till hemmet, trots att han brukar hämta ut förbrukningshjälpmedlen på apotek. Mannen har därför försökt kontakta sin vårdcentral åtskilliga gånger rörande detta utan resultat. Han har velat returnera varorna och ifrågasätter fakturan han fått. Av verksamheten som levererat varorna har han informerats om att han ska återlämna dem till vårdcentralen, vilket vårdcentralen nekar. Mannen tycker att det är anmärkningsvärt att vårdcentralen inte kontaktar honom när han bett om det och tycker att rutinerna och flödet rörande hjälpmedel borde kunna förbättras. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05072** Vård och behandling Behandling	Avvisad trots allvarlig sjukdom Patienten blev avvisad från primärvården trots sitt svåra sjukdomstillstånd. Han kom till vårdcentralen och berättade att han blivit biten av fästing. Han förmodade att han blivit drabbad av TBE, ett farligt virus. Sjuksköterskan bagatelliserade symptomen och avvisade honom. Senare kunde annan vårdgivare slå fast att han led av detta virus, TBE. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05074** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ett loggutdrag som visar vilka som haft åtkomst till journalen från andra vårdgivare En man får inte ett loggutdrag från sin vårdcentral vilket visar vilken åtkomst som yrkesutövare vid andra vårdgivare har haft till journalen. Åtgärd: Åtgärd: Av yttrandet som förvaltningen begärde framgår att anmälaren inte nekats ett loggutdrag samt att han fått loggutdrag både från journalsystemet och från Nationell patientöversikt. Förvaltningen har upplyst vårdgivaren om att vårdgivare, vid sammanhållen journalföring, bör kunna redovisa vilken åtkomst till den egna verksamhetens journaluppgifter som har förekommit från andra vårdgivare. Vårdgivaren har justerat sina rutiner utifrån denna information. Att lämna ut loggutdrag med namn på enskilda yrkesutövare är dock inget krav enligt patientdatalagen. Anmälaren är inte nöjd med vårdgivarens svar och kommer kontakta Datainspektionen med ett klagomål.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05078** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En läkare vägrade utföra ett test anmälaren ville ha på vårdcentral En man var på sin vårdcentral då han haft alla symptom såsom vid körtelfeber sedan flera veckor tillbaka. Han har gått ned i vikt och har inte kunnat arbeta. Han hade fått antibiotika och behandlats under cirka en vecka men ingen förbättring snarare tvärtom. Han bad läkare ta ett prov för körtelfeber men läkaren vägrade. Vid besök hos läkaren på vårdcentralen tas blodprover och en lungröntgen beställs. Mannen fick besked att läkaren skulle ringa om svaret på proverna och lungröntgen men inget samtal kom. Mannen gick då till vårdcentralen och frågade om resultatet. Läkaren sade då att allt såg bra ut. Mannen frågade då återigen om testet på körtelfeber och läkaren sa då att det har vi inte tagit. Mannen fick då be om det igen och till slut gick läkaren med på att ta provet men det skulle dröja flera dagar innan han kunde lämna provet. Mannen hade även synpunkter på att läkaren hade gått in och läst journalanteckningar från en annan vårdgivare som inte var relevant för besöket. Han undrar även hur många gånger läkaren varit inne i hans journal och vad läkaren läst. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05095** Ekonomi Patientavgifter	Utbetalning via konto utan medgivande av patienten Enligt anmälaren har vårdgivaren dragit 200 kr från hans konto trots att han inte har varit i kontakt med vården den tidsperioden som omgärdar kontoutbetalningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05105** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Fick otrevligt svar vid uppföljning efter röntgenundersökning En kvinna var på återbesök till husläkaren för att få information om ett röntgensvar. Läkaren pratade bristfällig svenska och gav felaktig information. När kvinnan själv läste röntgensvaret fann hon annan information, där framkommer att hon borde remitteras för ställningstagande till operativ åtgärd. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05108** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Kvinna led av utebliven undersökning samt dåligt bemötande En kvinna med smärtor anser att hon inte har tagits på allvar av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren lovade till en början att remittera henne till magnetkameraundersökning samt till en ortoped men ändrade sig senare och i stället hänvisade henne till en psykolog. Läkaren ställde frågor om etnicitet och bedömde kvinnans språkkunskaper vilket enligt kvinnan inte var viktig i samanhanget. Sedan har kvinnan försökt via en sjuksköterska att komma i kontakt med läkaren men blivit dåligt bemött av henne. Sjuksköterskan var otrevlig och höjde tonen under samtalet. Kvinnan fick undersökning av en annan läkare som upptäckte inflammation och behandlade kvinnan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05128** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får inte återkoppling på provsvar En man är besviken på sin husläkare som inte återkopplar provtagning och undersökningar. Han har varit uppe på vårdcentralen flera gånger och sökt läkaren, men han återkommer inte. Åtgärd: Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan handläggning.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05134** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Får ej hjälpmedel En man med neurologisk sjukdom är i stort behov av hjälpmedel, där ibland en elrullstol. Då mannen är bostadslös kan han inte förvara elrullstolen på ett säkert sätt så som avtalet kräver, varför han nekats hjälpmedel. För förskrivning krävs att patienten har ett låst utrymme inomhus för förvaring. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. När förvaltningen samtalar med anmälaren har han fått ordination på en manuell rullstol och är nöjd. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05156** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Felaktig remiss till röntgen En kvinna har fått remiss till röntgen från sin vårdcentral. När kvinnan kommer till röntgenkliniken framkommer det att det står fel i remissen angående hennes problem och vilken kroppsdel som behöver röntgas. Kvinnan ifrågasätter att hon överhuvudtaget behövde röntgas och betala patientavgift för detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05157** Vård och behandling Diagnos	Missade att observera cancer Anmälaren hade längre kontakt med vårdcentralen, flera år. Ändå missade vårdgivaren att observera cancersjukdomen och att ställa rätt diagnos. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05219** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bedömning och bemötande av barn på närakutmottagning Ett litet barn med andningsbesvär sökte med anmälaren en närakutmottagning. Sjuksköterskan bedömde att barnet såg pigg ut. Ingen läkare undersökte barnet. En sjuksköterska kontrollerade puls och syreupptagning. Då anmälaren berättade att barnet andades tungt sa sjuksköterskan att hon var erfaren och visste vad hon gjorde. Anmälaren upplevde ett nonchalant bemötande. Då familjen sökte vård på barnsjukhusets akutmottagning fick barnet inhalation och läkaren konstaterade att barnet hade problem med andningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05246** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristfällig kommunikation och tillgänglighet En kvinna har synpunkter på otrevligt bemötande av en sjuksköterska vid en vårdcentral. Sjuksköterskan är otydlig med vilket datum hon har bokat ett besök till kvinnans son och anser att kvinnan ska vara tacksam för att sonen överhuvudtaget fått boka besöket. Sjuksköterskan uppgav inte sitt namn när kvinnan begärde det och lade på luren i örat på henne samt att ansvarig chef inte hört av sig. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05283** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande dialog med rehabkoordinator En kvinna med utmattningssymtom remitterades till rehabkoordinator för att få hjälp med att hålla ihop sina vårdkontakter. Efter samtalet är hon besviken över journaldokumentationen som hon menar är felaktig på flera ställen. Koordinatorn har dessutom bokat tid för teambesök och diskuterat remiss till psykiatrin, men detta hade de inte talat om vid besöket. Hon tycker att koordinatorn agerar alldeles för självständigt, hon vill vara mer delaktig i planerade insatser. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05404** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning av sjuksköterska av barn vars arm hoppat ur led En liten ettårig pojkens arm hade hoppat ur led. Familjen sökte sig till närakutmottagningen där sjuksköterskan i den första bedömningen kände på armen lite och sa att den nog nu hoppat tillbaka igen. Sjuksköterskan ansåg att familjen inte behövde träffa någon läkare. Familjen åkte hem, men pojkens arm bara hängde och han kunde inte vända sig själv i sängen när han skulle sova. Nästa dag åkte de på nytt till närakutmottagningen och nu fick de träffa läkare som tryckte tillbaka armen på plats. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05470** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Resultat Resultat	Fick ingen tid på vårdcentralen, blev sjukhusvårdad En kvinna med symtom från urinvägarna ringde sin vårdcentral. Hon fick råd att ta smärtlindrande tablett, dricka mycket och att besvären skulle gå över av sig själva. Efter tre dagar sökte anmälaren akutmottagning på sjukhuset. Hon blev inlagd flera dagar och fick antibiotika behandling. Anmälaren är fortfarande sjukskriven. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05484** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande utredning och behandling En kvinna anser att läkaren på vårdcentralen har brustit i att behandla och vidareremittera hennes underfunktion av sköldkörteln. Kvinnan stod tidigare på läkemedelsbehandling, men läkaren sänkte dosen. Dossänkningen orsakade biverkningar i form av svidande, röda ögon. Kvinnan anser vidare att läkaren på vårdcentralen inte har förstått den komplexa problematik som uppstår vid Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inkommit med skrivelse som skickas till vårdcentralen för verksamhetens kännedom enligt hennes önskemål. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05529** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande delaktighet och felaktig journalföring En kvinna var på läkarbesök vid en husläkarjour då hon behövde antibiotika. Läkaren skrev ut antibiotika i tablettform vilket kvinnan inte kunde svälja. Kvinnan ringde då till husläkarjouren och framförde att hon inte kan svälja tabletterna och önskade antibiotika i flytande form. Hon blev då ifrågasatt och vårdgivaren uppfattade det som att hon vägrade tabletter. De skrev i journalen att kvinnan vägrade ta tabletter och inte att hon inte kan svälja tabletter. Kvinnan fick till slut antibiotika i flytande form. Kvinna ville dock att det skulle stå rätt i journalen. Kvinnan kontaktade husläkajouren igen för att framföra att hon var missnöjd med vad som stod i journalen. Då skrevs en ny anteckning att hon vägrade ta tabletter och journalanteckningarna är korrekta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05541** Resultat Resultat Kommunikation Information	Drabbades av sår och infektion efter behandling En kvinna genomgick ett ingrepp på tån vid en vårdcentral. Efter åtgärden drabbades hon av sår som krävde antibiotikabehandling. Kvinnan har haft svårt att få svar från vårdcentralen varför hon drabbades av såren som varit smärtsamma och som har gett sveda och stickningar. Hon tror att det kan ha att göra med ett medel som användes vid åtgärden. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05558** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få kontakt med vårdcentral och svårt att få besökstid En man har svårigheter att nå sin vårdcentral för att beställa tid till husläkare. Ofta är det svårt att komma fram till vårdcentralen och sedan är det lång väntan på besök. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades svårigheterna att boka besökstid, en rekrytering av nya läkare pågår vilket förhoppningsvis kommer att underlätta i framtiden. Det finns också möjlighet att vid akuta besvär besöka husläkarjour eller närakutmottagning. Anmälaren är besviken över svaret och kommer i fortsättningen att besöka annan vårdcentral, ärendet avslutas i överenskommelse.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05566** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Bristande undersökning och nekad smärtlindrande medicin En kvinna föll och skadade sin armbåge, men vid röntgenundersökning på akutmottagning kunde ingen fraktur hittas. Efter några dagar med kraftiga smärtor kontaktade hon närakutmottagning där en ny röntgenundersökning genomfördes, fortfarande noterades inget avvikande. Hon upplevde bristande smärtlindring och ville ha kraftiga läkemedel, men hon nekades detta. Senare uppmärksammades en fraktur i armbågsleden som varit obehandlad under lång tid. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05597** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Sekretessbrott av läkare En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral skrivit i en remiss, som gäller dottern, att modern är utbränd och sjukskriven. En kopia på denna remiss har skickats till dotterns far som hon är separerad ifrån. Kvinnan har inte samtyckt till att informationen om henne ska delas. Hon undrar om inte läkaren har sekretess. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05674** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Brister i uppföljning och bemötande En kvinna hade lunginflammation och fick antibiotikabehandling mot det. Hon genomgick också en röntgenundersökning där sjuksköterskan sa att hon skulle få återkoppling via sin vårdcentral. Det gick flera veckor och kvinnan var inte återställd från sin lunginflammation. Efter 15 dagar ringde läkaren och sa att kvinnan har kvarstående lunginflammation och att han skulle remittera kvinnan för fortsatt vård. Personalen i receptionen blev upprörd över att kvinnan ville prata med läkaren. Då ringde hon till vårdcentralen för att höra om resultatet från röntgenundersökningen. Personalen tog i alla fall emot meddelandet och skulle överlämna till läkaren. Kvinnan anser att det inte var bra att hon inte fick tala med läkaren eftersom tillståndet kunde varit allvarligt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1909-04836** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande vård och behandling på vårdcentral En kvinna var på en vårdcentral och fick lämna ett urinprov. Hon blev insatt på antibiotika inför en utlandsresa hon skulle göra. När hon kom tillbaka från resan ville hon göra en uppföljning eftersom läkaren hade satt in nya mediciner. Hon fick då besked att det inte fanns några läkartider att erbjuda. Det har även varit svårt att få kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1909-04860** Kommunikation Information	Språkförbistring En kvinna har framfört sin kritik mot en läkare vid en vårdcentral som på grund av språkförbistring inte kunnat kommunicera med familjen. Hon anser att detta är en patientsäkerhetsfråga. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1909-04899** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Bristande uppföljning och kommunikation En man diagnostiserades med en sjukdom och läkemedelsbehandling sattes in. Mannens närstående menar dock att medicineringen gett tveksamt resultat, mannen har de senaste åren haft bland annat vanföreställningar och varit mycket förvirrad. De närstående menar att husläkaren vid vårdcentralen inte följt upp mannens tillstånd och de har ifrågasatt utredningen av tillståndet. Efter att de närstående under en veckas tid sökt ansvarig husläkare informerades de slutligen om att läkaren var sjukskriven och att mannen kunde komma på drop-in-tid. De närstående ifrågasätter detta förfarande och menar att läkarens frånvaro kunde ha kommunicerats till listade patienter och att det borde finnas ett annat system än att patienter som är i dåligt skick ska hänvisas till obokad tid. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V1909-04911** Kommunikation Information	Otydlig kommunikation kring besökstid En man som lider av utmattningsdepression och sifferblindhet besökte, läkare på vårdcentral och fick en muntlig återbesökstid då sjukskrivning skulle förnyas. När han kom till återbesöket hade läkaren redan dokumenterat i journal att anmälaren uteblev från besök. Ny tid bokades i receptionen nästföljande dag. Mannen kom en kvart för sent eftersom han uppfattat att tiden var 11:15 och inte 10:45. Han fick ingen lapp och ingen avisering trots att dennes problem är kända. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren avsåg att inkomma med en underskriven anmälan men då han inte avhörts, avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1909-04914** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på att träffa specialist En man sökte vård på husläkarmottagning för knäproblem. Där utlovades han en remiss till röntgenundersökning. Mannen fick sedan ingen kallelse utan kontaktade själv en röntgenklinik där han fick en tid. Vårdcentralen kunde därefter ej bekräfta om de hade skickat en remiss eller inte. Mannen fick sedan en tid hos en ortoped vilken har skjutits upp två gånger och därmed överskridit gränsen för vårdgarantin. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar ej hämta in yttrande från vården men vill att ärendet registreras för kännedom.

Epost **Primärvård** **V1909-04944** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Önskar ersättning för att röntgenundersökning inte kunde utföras En kvinna fick information på vårdcentralen att röntgenundersökning kunde genomföras under drop-in-tid. Väl på plats på röntgenmottagningen fick hon information om att denna undersökning måste tidsbokas. Hon önskar ersättning för den felaktiga informationen och de utlägg hon haft i samband med besöket. Åtgärd: Åtgärd: Lämnar information om att ersättning kan sökas hos vårdcentralen som lämnade den felaktiga informationen. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Primärvård** **V1909-05066** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering	Husläkaren ringer inte upp som utlovat En läkare har utlovat telefonsamtal till en man, det gäller remiss till ortoped. Mannen har väntat flera dagar, men läkaren har inte hörts av. Åtgärd: Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren har både verksamhetschef och patientansvarig läkare hört av sig och mannen är remitterad till sjukgymnast och till ortoped. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Epost **Primärvård** **V1909-05080** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura för uteblivet besök efter sjukdomstillbud En man insjuknade i illamående och var tvungen att avboka sin tid hos sjukgymnast. Avbokningen skedde dagen innan besöket men inom kortare tid än 24 timmar. Mannen har därefter fått en faktura för uteblivet besök. Ifrågasätter varför hans sjukdom inte antogs som ett giltigt skäl att utebli från besöket. Åtgärd: Åtgärd: Förklarar gällande regelverk runt uteblivet besök. Anmälaren önskar ej inhämta skriftligt svar från vårdgivaren. Avslutas.
Epost **Primärvård** **V1909-05106** Vård och behandling Behandling	Brister i vård och behandling En man har fått hjälp med såromläggning på en vårdcentral under sju års tid och han upplevde att det varit ineffektivt och ifrågasatte behandlingen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande uppgifter. Således avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1909-05130** Vård och behandling Behandling	Anser att husläkaren inte tar ansvar för mor med demenssjukdom En äldre kvinna har en demenssjukdom. Dottern anser att hennes mor skickas runt till olika vårdgivare utan att någon tar något konkret ansvar. Modern vill inte att dottern ska vara involverad i hennes vård men när dottern ber vårdcentralen beskriva i allmänna ordalag hur den ansvariga husläkaren kan garantera att till exempel personer med demenssjukdom tar sina bromsmediciner, vägrar de svara på sådana frågor. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon formell skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V1909-05191** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Synpunkter på ojämn fördelning vid tidsbokning via mina vårdkontakter och via telefon En man har synpunkter på att det inte finns samma möjligheter att boka läkartid till vårdcentralen via mina vårdkontakter som via telefon. Anmälaren anser att vårdcentralens information är missledande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren vill att hans synpunkter skickas till vårdgivaren avidentifierat och för kännedom. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1909-05193** Kommunikation Bemötande	Läkare påstår att anhöriga sagt att anmälare dricker alkohol och tar tabletter En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral anklagar denna för att dricka alkohol och ta tabletter. Detta skulle han ha hört från en sjuksköterska på mottagningen men det visar sig senare vara ett missförstånd när kvinnan konfronterar sjuksköterskan. Anmälaren känner sig mycket kränkt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren avsåg att inkomma med en underskriven anmälan men har inte hörts av, varför ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1909-05202** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bollas runt i vården En kvinna med diabetes, drabbades av en ovanlig skelettförändring (som ofta leder till felställningar i foten) på grund av sin grundsjukdom. Kvinnan sökte initialt en närakut där hon utreddes för fraktur och propp, vilket man uteslöt. Hon sökte vårdcentral som tog prover utan resultat, innan de remitterade till akutsjukhus. På akutsjukhusets reumatologklinik utreddes hon med olika provtagningar och röntgenundersökningar innan de remitterade till annan specialist. Denna ortopedklinik gjorde ingenting. Samtliga gav rådet att hon skulle fortsätta belasta foten genom att stå och promenera, trots att den var svullen, smärtade och var varm. Ingen vårdgivare kopplade besvären till hennes diabetes varpå ingen remiss till endokrin skrevs. Fyra månader efter att besvären börjat sökte sig kvinnan till en diabetesläkare. Där konstaterades diagnosen och hon fick ortos och kryckor, samt gåstol, griptång och duschstol för att underlätta avlastningen i vardagen. Fortfarande ett år senare får kvinnan inte stödja på foten och får behandling via akutsjukhus. Kvinnan menar att den långa vägen till diagnos fördröjt hennes läkning med flera månader.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1909-05203** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bollas runt i vården En kvinna med diabetes, drabbades av en ovanlig skelettförändring (som ofta leder till felställningar i foten) på grund av sin grundsjukdom. Kvinnan sökte initialt en närakut där hon utreddes för fraktur och propp, vilket man uteslöt. Hon sökte vårdcentral som tog prover utan resultat, innan de remitterade till akutsjukhus. På akutsjukhusets reumatologklinik utreddes hon med olika provtagningar och röntgenundersökningar innan de remitterade till annan specialist. Denna ortopedklinik gjorde ingenting. Samtliga gav rådet att hon skulle fortsätta belasta foten genom att stå och promenera, trots att den var svullen, smärtade och var varm. Ingen vårdgivare kopplade besvären till hennes diabetes varpå ingen remiss till endokrin skrevs. Fyra månader efter att besvären börjat sökte sig kvinnan till en diabetesläkare. Där konstaterades diagnosen och hon fick ortos och kryckor, samt gåstol, griptång och duschstol för att underlätta avlastningen i vardagen. Fortfarande ett år senare får kvinnan inte stödja på foten och får behandling via akutsjukhus. Kvinnan menar att den långa vägen till diagnos fördröjt hennes läkning med flera månader. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1909-05223** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande vård och samarbete mellan aktörer En man som hade hemsjukvård i hemmet upplevde att denna var bristande. Enligt mannens närstående finns heller inget fungerande samarbete mellan vårdcentralen och den aktör som utför vården under kvällar och helger. Den närstående får ta mycket ansvar för vården. 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** **V1909-05236** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Orolig över röntgenstrålning vid axelundersökning En kvinna genomgick röntgenundersökning av sina axlar när hon var på närakutmottagning och innan bilderna blev bra var det 6-7 bilder tagna. Kvinnan undrar om strålningen var farlig för henne då det togs så många bilder. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har fått hänvisning till 1177 för patientinformation i frågan och är nöjd med det. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1909-05261** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Bristande hantering av kvinnas magbesvär En kvinna kontaktade sin husläkare då hon hade magbesvär. Husläkaren tog inte hennes besvär på allvar, prover kom bort och läkaren återkom inte på telefon som utlovats. Till slut bytte hon vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1909-05287** Tillgänglighet Väntetider i vården	Uttorkad 2-åring med hög feber hänvisades från barnakuten till närakuten En 2-åring hade hög feber, var uttorkad på grund av diarréer och halsont. Hon hade inte fått i sig någon vätska eller inte ens glass, så föräldrarna tog henne till en barnakutmottagning. Där sa personalen att man behöver en remiss från närakutmottagningen för att få komma dit. På närakutmottagningen dröjde det en kvart för varje person att komma förbi disken för den första bedömningen och familjen hade nummer åtta på kölappen. Familjen valde att inte vänta två timmar för att få komma fram till sjuksköterskan i den första bedömningen. Familjen har en pensionerad barnläkare som granne och som konsulterades istället. Fadern tycker att det är ett bedrövligt system där man ska köa och vänta hela tiden, han tycker att barn ska prioriteras på närakutmottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då han inte skickat någon kompletterande skrivelse inom angiven tid, avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** **V1909-05297** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Fick inte komma till Närakutmottagning trots allvarliga problem En man med hjärt-och lungproblem hade försökt att få tid på en närakutmottagning när han hade akuta besvär. Besvären hade första gången varit pågående hjärtinfarkt och andra gången besvärlig förkylning. Han hänvisade till husläkaren där det var en månades väntetid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1909-05310** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntetid på läkarbesök i vårdcentralen En kvinna beskriver att hon fick vänta sju veckor på läkartid till husläkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren skulle kontakta husläkarmottagningen på grund av att hon hade behov för snabbare bedömning. Anmälaren har inte återkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1909-05312** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Svårt att få adekvat bedömning på grund av tidigare journalanteckningar En man hade svårt att få adekvat och objektiv bedömning av sina besvär vid en vårdcentral på grund av tidigare journalanteckningar. Mannen menar att journalen ligger honom till last när han söker vård för ett återkommande besvär. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1909-05334** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Inte tagen på allvar och bristande behandling En anmälare som upprepade gånger sökte vård vid sin vårdcentral upplevde sig inte lyssnad till eller tagen på allvar. Anmälarens symtom förvärrades och tillståndet blev värre på grund av den bristande behandlingen från vårdcentralens sida. Vårdcentralen har också varit långsam med att reagera på inkommande remiss vilket oroar anmälaren som behövde följas upp. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att yttrande inte önskas men att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1909-05335** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Missuppfattning om telefontid eller besökstid var bokad En kvinna ringde till sin vårdcentral och önskade få en telefontid för att få en remiss till specialistläkare. Enligt anmälaren kände läkaren till anmälarens besvär sedan tidigare. Kvinnan fick en tid och väntade att läkaren skulle ringa upp. Läkaren ringde inte och när anmälaren hörde av sig till vårdcentralen fick hon veta att hon bokats till ett besök på vårdcentralen och att hon därmed uteblivit från bokat besök. Anmälaren fick en faktura. Hon menar att det inte alltid är patienten som har gjort fel utan att även personalen kan göra fel och bör då stå för det. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren vill att ärendet avslutas i befintligt skick då hon av hälsoskäl inte orkar gå vidare med en skriftlig anmälan.
Epost **Primärvård** **V1909-05357** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande	Läkare har brutit sekretessen En läkare vid en vårdcentral har pratat öppet om en kvinnas hälsa i väntrummet vilket hon inte anser att vara acceptabelt. Läkaren har också uppträtt otrevligt. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälare och kommit överens om att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1909-05376** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Bristande utredning, remittering och bemötande En kvinna har sökt vårdcentralen vid tre tillfällen under en period av sex dagar. Hon fick inte den hjälp hon behövde trots att hon inte kunde stå upp själv utan svimmade i receptionen. Läkaren hade sagt att kvinnan kunde vänta en vecka på remittering till annan instans. Kvinnan ansåg också att läkaren var oförskämd som inte såg till hennes behov av hjälp. Trots att kvinnan kontaktat verksamhetschefen har denna inte ringt tillbaka för att diskutera det inträffade. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan bekräftade att verksamhetschefen nu återkopplat till henne och skulle ta upp det inträffade i läkargruppen. Kvinnan tyckte att hon fått ett givande och konstruktivt samtal med verksamhetschefen och ville inte gå vidare med någon skriftlig anmälan.
Epost **Primärvård** **V1909-05387** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Felaktig bedömning och anklagande bemötande En kvinna upplevde att hon inte var önskvärd på en vårdcentral. Enligt kvinnan har vårdcentralen gjort felaktiga bedömningar av henne och bemötandet har varit anklagande. Hon menar att hon blivit stämplad som beroende av smärtstillande läkemedel och därför inte heller har fått nödvändig medicinering. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1909-05400** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på behandling En kvinna har synpunkter på behandlingen hon fick av en läkare vid en ungdomsmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har sökt anmälaren både per telefon och skriftligt. Anmälaren har informerat att hon är upptagen just för tillfället men ska återkomma till förvaltningen när hon har möjlighet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1909-05401** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Undersökning kunde inte utföras på grund av att hissen var ur funktion En kvinna som satt i rullstol och var orörlig skulle undersökas på husläkarmottagningen. När kvinnan och hennes dotter anlände visade det sig att hissen var ur funktion och mottagningen fanns en trappa upp. Efter ca 15 minuter fick de besked om att undersökningen inte skulle kunna bli av och de skulle få åka hem och uppmanades att ringa tillbaka senare. Kvinnan och dottern fick sitta och vänta ca 45 minuter vid entrén där det var pågående ombyggnad med öppen dörr, vilket gjorde att de satt där och frös båda två. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1909-05407** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Felaktig misstanke om diagnos skapade oro En ung man informerades av sin vårdcentral om att han kunde ha en allvarlig diagnos. Det visade sig sedan vid utredning på ett akutsjukhus att så inte var fallet. Mannen menar att han oroats i onödan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1909-05422** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Avvisad från vårdcentral på grund av problem med IT system En man har besökt en vårdcentral med sin son. Framme vid vårdcentralen blev de hänvisade att söka vård någon annan stans på grund av att vårdcentralen hade problem med sina datorsystem. Mannen ifrågasätter varför det inte fanns någon plan för att ta emot patienter trots att inte datorsystemen fungerade. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Önskar inte inhämta yttrande från vården. Avslutas.
Epost **Primärvård** **V1909-05492** Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling En man har synpunkter på att han trots uppmaning av 1177 att söka vård, inte fick någon behandling vid en närakutmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Vid samtal med anmälaren kommer överens att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1909-05495** Kommunikation Bemötande	Sårad av läkarens bemötande En kvinna har känt sig sårad av vad som uppfattats som spydiga kommentarer av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Vid samtal med anmälaren har hon önskat få en anmälningsblankett vilket skickats till henne. Förvaltningen har informerat om och hänvisat till Inspektionen för vård och omsorg när det gäller ansökan om ändring/borttagning av journaluppgifter. Kommer överens att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1909-05516** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Vårdcentral plötsligt slutat förskriva viktigt medicin utan förklaring En kvinna hade behandlats inneliggande på ett smärtcentrum under ett års tid. Efter behandlingen där ordinerades kvinnan ett läkemedel som hon tagit kontinuerligt under lång tid och som vårdcentralen förskrivit. Plötsligt fick kvinnan ett brev från verksamhetschefen där det stod att vårdcentralen inte längre skriver ut medicinen till henne. Kvinnan är upprörd över detta då man inte kan sluta med medicinen abrupt och hon undrar hur man kan göra så utan att ge vidare information.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1909-05520** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristfällig information om såromläggning av brännskador En man hade fått brännskador på lår och handrygg. Sjuksköterska på husläkarmottagningen la på enbart plåster på handen och han fick råd att gå till apoteket därefter. På apoteket fick han mer instruktioner om vilka bandage och plåster han behövde för behandling av brännskadorna. Patientens anhörig som arbetade inom sjukvården insåg att brännskadorna var allvarliga och han behövde åka in till akutmottagning som konstaterade att han behövde annan typ av skötselråd och såromläggning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren är nöd med att han har fått framföra sina synpunkter och önskar inte att yttrande ska inhämtas. Brännskadorna har börjat läka och går åt rätt håll. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1909-05542** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Omöjlig att kontakta vårdcentral En man är missnöjd med svårigheten att kontakta en vårdcentral via telefon samt online. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som framfört att problemet nu löst sig. Förvaltningen har kommit överens med anmälaren att avsluta ärendet.
Epost **Primärvård** **V1910-05675** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Information	Bristande omvårdnad på vårdcentral En kvinna har fått en slang in i njuren för att avleda urinen. Kvinnan fick en så kallade nefrostomi på ett akutsjukhus och remiss skickades till vårdcentralen för omläggningar. Personalen på vårdcentralen har inte kunnat sköta omläggningarna på ett bra sätt och anmälaren har försökt få kontakt med verksamhetschefen men får felaktig information av vårdcentralen om hur hon skall gå tillväga. Modern som är anmälaren önskar att en avvikelse skrivs och att hennes klagomål framförs till verksamhetschefen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med en kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.