Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-10-01 - 2019-10-31

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05572** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Listad på vårdcentral utan att ha önskat det och förlorade därmed sin tidigare listning En kvinna skar sig illa i fingret och uppsökte närmaste vårdcentral på inrådan från akutsjukhus som hon ringde till. På vårdcentralen fick hon behandling och ett återbesök för kontroll hos sjuksköterska. När kvinnan strax därefter kontaktade sin vårdcentral för receptförnyelse och besök hos sin husläkare visade det sig att hon inte längre var listad på denna vårdcentral. Vid det akuta besöket hade hon listats till den vårdcentral hon då besökte. Kvinnan hade inte undertecknat något papper och inte informerats om detta. Listningen på den nya vårdcentralen innebar att hon förlorade sin tidigare vårdcentral. Kvinnan listade om sig igen när detta uppdagades, hon fick ingen hjälp av vårdcentralen som omlistat henne att göra detta, men har nu fått veta att hon står på väntelista till sin tidigare vårdcentral. Hon ifrågasätter skarpt tillvägagångssättet och känner sig besviken och orättvist behandlad. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05573** Administrativ hantering Brister i hantering	Närakut skickade inte remiss till specialistläkare inom barnortopedi för återbesök Ett barn var med om en fallolycka i samband med fotbollsaktivitet. Barnet skadade sig i underbenet och efter besök på närakutmottagning gipsades benet. Dessutom skulle en remiss skrivas till specialistläkare för ny kontroll inom tio dagar. Familjen väntade på kallelse, men när nästan tre veckor hade gått från skadetillfället kontaktade fadern mottagningen som skulle ta emot barnet. Där bekräftades att ingen remiss inkommit från närakutmottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05578** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel uppgifter i journalen, nekad undersökning Anmälaren besökte vårdcentralen som del i den uppföljande vården efter en hjärtinfarkt. Där mötte hon en sjuksköterska som angav felaktiga uppgifter i journalen, uppgifter om anmälarens beteende och fordon trots att anmälaren och sjuksköterskan inte samtalat om bilkörning. Läkaren nekade anmälaren undersökning med röntgen, något som anmälaren önskade. Anmälaren nekades också remiss till gynekolog. Åtgärd: Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att enligt den medicinska bedömningen finns det ingen anledning till att beställa undersökning med magnetkamera. I yttrandet redogjordes för undersökningar och remitteringar, bland annat undersökning med ultraljud, minnesutredning och skiktröntgen av hjärnan. Enligt yttrandet har felaktiga uppgifter i journalen tagits bort. Enligt yttrandet har anmälaren haft kontakt med gynekolog. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05579** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Brister i administrativ hantering av intyg En man har utlovats ett intyg till Försäkringskassan gällande hans sjukdomstillstånd av husläkare vid en vårdcentral. Intyget skulle utfärdats för flera månader sedan men han har fortfarande inte fått detta. Anmälaren har flera gånger blivit lovad att läkaren ska ringa honom i ärendet men så har inte skett. Han anser också att det är långa väntetider till läkarbesök när akuta besvär uppstår och har då varit tvungen att åka till en akutmottagning i stället. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05609** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Skada på finger upptäcktes inte på närakutmottagning En man skadade handen och ett finger illa. Vid undersökning med röntgen på en närakut uppmärksammades en liten fraktur. Skadan behandlades konservativt. Man lovade att fingret skulle bli bra på två veckor. När han efter två veckor fortfarande hade besvär uppsökte han vården igen och man konstaterade en senskada. Mannen har fått komma till en handkirurg som ska åtgärda skadan kirurgiskt. Det är dock oklart om det kommer att bli bra då skadan borde ha opereratas från början. Han anser att han borde fått ett bättre omhändertagande redan från början. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05624** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Missade att provsvar tydde på försämrat tillstånd En man tog via sin vårdcentral blodprover en gång om året. Det har nu visat sig att läkaren vid vårdcentralen inte uppmärksammat ordentligt vad mannens värden visat. Mannen har nu fått veta att kapaciteten hos ett organ i kroppen försämrats dramatiskt. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att händelsen har hanterats inom ramen för vårdcentralen avvikelsehantering och kvalitetsarbete och med berörda medarbetare. Vidare har adekvata medicinska åtgärder vidtagits i samband med att avvikelsen uppdagades och patienten önskas all lycka i sin framtida behandling. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05643** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Man får inte välja läkare på vårdcentralen En man har sedan många år haft en fast läkare som han känt förtroende för. Läkaren är manlig. Mannen som är generad av sig har mycket svårt att träffa en kvinnlig läkare och har förklarat för vårdcentralen att det inte handlar om diskriminering. Han har mycket svårt att tala och visa sin kropp och prata om sina intima besvär för en kvinna. När han framförde sina behov fick han till svar att man som patient inte har rätt att välja utifrån kön. Mannen blev ledsen då han kände att hans svårigheter att träffa en kvinnlig läkare var så stora att han inte klarar av det. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inkommit från allmänspecialist samt verksamhetschef som beklagat patientens upplevelse om hot om uteslutning då efter genomgång av ärendet bedömts detta berott på bristande kommunikation. Någon tanke om uteslutning från vårdcentralen har det inte varit fråga om. Man kunde ha varit tydligare med detta. Efter att förvaltningen har skickat yttrandet har anmälaren hört av sig och lämnat ett meddelande om att han läst yttrandet och är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05646** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt kränkande behandling vid förfarandet av vårdintyg En kvinna var på ett psykologbesök på en vårdcentral, där hon uppgav att hon känt sig deprimerad under en tid och haft mörka tankar. Psykologen involverade då en läkare som reagerade med att skriva ett vårdintyg. Anmälaren som var lugn och sansad fick inte förklarat för sig vad som skedde. När hon skulle gå därifrån blockerade personal på vårdcentralen dörren för att hindra henne att gå. När hon lugnt förklarat att hon behöver gå hem till sin hund lät de henne lämna mottagningen. När hon kom hem möttes hon av polis som tog henne till en psykiatrisk akutvårdsinrättning. Kvinnan var inlagd under en mycket kort period och är nu utskriven. Hon upplever att hon har blivit kränkt av förfarandet kring vårdintyget på vårdcentralen som skedde inför andra patienter. Anmälaren anser att det var onödigt att skriva ett vårdintyg då hon var samarbetsvillig och inte suicidal. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05658** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Får inte hembesök från vårdcentralen En äldre kvinna bor ensligt på ö i skärgården. Hon har under en period vistats på korttidsboende, men ska nu flytta hem. Hon har fått stomi som ska läggas om flera gånger i veckan, men någon hjälp från vårdcentralen kan hon inte få. Hennes dotter är upprörd eftersom kommunen inte vill avvakta tills det blir en lösning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05679** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att komma i kontakt med läkare Anmälaren kontaktade vårdcentralen. Hennes önskan var att få bli remitterad till specialistmottagning i syfte att bli utredd för anlag för en viss typ av cancersjukdom, bröstcancer, som hennes förälder lidit av. En månad därefter tog hon åter kontakt med vårdcentralen för att få bekräftat om remiss var upprättad. I journalen saknades anteckning om eventuell remittering. Senare kontaktade berörd läkare anmälaren och uppgav därvid att han remitterat henne till specialistmottagning. Denna mottagning hänvisade henne till annan mottagning, en ärftlighetsmottagning. Anmälaren försökte åter att komma i kontakt med vårdcentralen, hennes avsikt var att få bli remitterad till denna ärftlighetsmottagning, men hon lyckades inte upprätta kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05717** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter tillgänglighet på vårdcentral En kvinna har synpunkter på tillgängligheten vid en vårdcentral. Har vid flertalet tillfällen sökt akut tid på vårdcentralen men aldrig blivit erbjuden någon tid. Upplever vidare att bemötandet på telefon är bristande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05724** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Utebliven journalföring Anmälaren blev skadad efter fallolycka, skadade axlar och nacke. Hon sökte sig till vårdcentralen. Läkaren var starkt försenad men genomförde ändå undersökningen. Läkaren hänvisade anmälaren till vila i hemmet. Vid uppföljande möte var läkaren åter starkt försenad och anmälaren var förhindrad att stanna kvar på grund av andra åtaganden. Senare uppdagades att läkaren inte fört journal, vilket påverkar möjligheten för anmälaren att få ersättning genom olycksfallsförsäkring. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05726** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura trots återbud till bassängträning En kvinna fick kraftiga besvär och lämnade återbud till bassängträning i primärvården. Återbudet lämnades litet försent och hon fick en faktura. Vid kontakt med verksamhetschefen vill hon inte godkänna förfallet utan menar att fakturan måste betalas. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05745** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande uppföljning av provsvar En kvinna fick ett försenat och felaktigt provsvar hos vårdcentralen. Kvinnan har lämnat in sina synpunkter till verksamhetschefen men inte fått återkoppling. Kvinnan har även upplevt bristande bemötande i kontakt med vårdcentralen. Personalen säger upprepade gånger att "det är inte mitt ansvar" eller " jag vet inte något om detta". Kvinnan tycker att ingen tar ansvar och hon har känt sig förminskad i samtal med dem. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05811** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Intyg	Lång väntetid för läkartid på vårdcentral En kvinna som var i behov av sjukintyg från sin vårdcentral fick vänta fem veckor på en läkartid. Kvinnan tyckte det var förfärligt lång tid att vänta. Hon var i behov av pengar för att kunna betala hyran. När hon talade med vårdcentralen angående detta sade de bara att det är lång väntetider för läkarbesök. Kvinnan vände sig till en närakutmottagning för att få ett läkarintyg trots att hon inte ansåg att det var rätt att belasta dem. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05817** Administrativ hantering Brister i hantering	Patient kunde inte återfinnas i listning på vårdcentral Av okänd anledning har en kvinna listats om från sin ordinarie vårdcentral, själv är hon ovetande om hur det kunnat gå till. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05819** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Läkare missade att skicka viktig remiss En liten pojke ramlade och fick en fraktur i handleden. Modern åkte med sonen till en vårdcentral som skickade remiss till röntgen. Fraktur konstaterades och barnet hänvisades till en närakutmottagning. Pojken blev gipsad. Närakutmottagningen skulle skicka en remiss vidare till en annan vårdgivare för vidare behandling. Modern fick besked att en kallelse skulle komma inom några dagar. Efter två veckor ringde modern till närakutmottagningen och då visade det sig att remissen inte hade skickats. Kvinnan är rädd att sonen kan få en bestående skada på grund av detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05823** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av personal i hemsjukvården mot äldre person En äldre kvinna med hemsjukvård upplevde ett dåligt bemötande av en undersköterska som skulle hjälpa till med stödstrumpor. Kvinna blev ledsen då personalen slet av strumpan och slängde den i knät på den äldre kvinna och lämnade hemmet enligt anmälaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05873** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevligt bemötande och utebliven information En man har synpunkter på personalens språkförbistring vid en vårdcentral vilket har lett till att kommunikationen inte fungerat. Personalen har blivit arg och otrevligt och lagt på luren utan att ha svarat på hans frågor. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05910** Vård och behandling Diagnos	Missad skada vid närakutmottagning En kvinna sökte vård på en närakutmottagning fem år sedan efter att hon ramlat. Läkaren sade att det var en stukning och det skulle läka självt. Hon sökte vård på en annan mottagning och fick samma svar. Kvinnan hade ont och foten blev inte riktigt bra. Senare fick hon problem med ryggen och benen. Hon sökte vård på ytterligare en annan mottagning och fick en magnetröntgen. Då visade det sig att hennes fot var bruten. Hon genomgick en svår operation men har fortfarande besvär. Hon var mycket ledsen för att hon tidigare inte togs på allvar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05997** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Följer inte valfriheten Anmälaren får inte välja till vilken öronläkare hon ska remitteras till. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06008** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på läkartid, dåligt bemötande Anmälaren fick smärtor i magen. Han kontaktade sin vårdcentral. Han fick inte tidigare läkartid än om tre veckor. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06011** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling	Cancersjuk nekad omläggningar med hänvisning till listning En kvinna med cancerdiagnos och pågående behandling behövde regelbunden skötsel av den infart i armen där hon får behandlingen. Rengöring och omläggningar ska göras av distriktssköterska på vårdcentral. Kvinnan har dock mött motstånd och informerats om att hon inte får komma till en viss vårdcentral för dessa omläggningar, anledningen är att hon inte är listad där. Kvinnans närstående ifrågasätter detta, kvinnans specialistläkare som sköter hennes cancerbehandling har informerat henne om att omläggningarna kan göras vid vilken vårdcentral som helst. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06017** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Slentrianmässig hantering av sjukdomssymtom En kvinna har varit sjukskriven under flera år med diagnosen utmattningssyndrom. Nu har det visat sig att hon har haft blodbrist under alla år och detta har inte uppmärksammats genom kontinuerlig provtagning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06022** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i utredning, remittering och behandling på vårdcentral En man har långvarig smärtproblematik efter att han brutit foten två gånger för mer än 11 år sedan. Mannen anser att vårdcentralen inte erbjudit honom någon hjälp mot smärtan genom remittering till specialistläkare. Han har också utslag i ansiktet som han inte remitterats till specialistläkare för. Då mannen tidigare missbrukat alkohol och droger, men nu slutat sedan tio år tillbaka, har läkarna på vårdcentralen kvar stämpeln på honom som tidigare missbrukare. Mannen anser att det är kränkande att han ska få sämre vård och att hans tidigare missbruk ska avgöra den vård han får idag. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06074** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Receptförnyelse och missad diagnos samt bristande bemötande En man har synpunkter på att hans förnyelse av recept nekades av läkare vid en vårdcentral. Läkaren bedömde också att det inte var något problem med hans hälsa trots att han fick opereras när han vid senare tillfälle åkte ambulans till ett akutsjukhus. När han senare åkte till vårdcentralen för att ställa frågor och diskutera saken bemöttes han dåligt av ansvarig chef som enligt honom var otrevlig och aggressiv samt hotade honom att kontakta vakten om han inte gick därifrån. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06212** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Har fått nog av sin otrevliga och nedvärderande läkare på vårdcentralen En kvinna har nu fått nog av sin otrevliga och kränkande läkare på vårdcentralen. Kvinnan har multipel problematik med bland annat knäledsprotes, artros, kronisk obstruktiv lungsjukdom och diabetes. Visserligen är läkaren kunnig inom sitt område, men hans otrevliga och kränkande sätt att tala till kvinnan är mycket oprofessionellt. När kvinnan ska prata, lyssnar han inte utan avbryter henne och säger nonchalant "nu ska du lyssna på mig". Han säger också att kvinnan är för tung och att allt kommer bli bra om hon börjar träna. Kvinnan har en hund och går på hundpromenad flera gånger varje dag och hon går dessutom hos sjukgymnast, mer orkar hon inte. Det som var droppen som fick bägaren att rinna över, berättade kvinnan, var när läkaren undersökte hennes knä så hårdhänt att ett blåmärke uppstod. "Aj, jäklar" utbrast kvinnan, varvid läkaren kommenterade "svär du en gång till åker du ut". Kvinnan är ledsen över att beklaga sig och hon vill inte vara till besvär, men nu orkar hon inte mer med denna läkare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06248** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Vård och behandling Omvårdnad	Synpunkter på hemsjukvård En man skadade sig i fallolycka. Han vistades på sjukhus. Efter utskrivningen till hemmet har han vårdats av hemsjukvården. Till en början fungerade det väl. Efter byte av personal genomfördes ändringar, till exempel distribution av mediciner. Distriktssjuksköterskan vägrade att hämta och leverera medicinska preparat, vilket den tidigare distriktssjuksköterskan gjort. De regelbundna hembesöken av hemsjukvården upphörde. Istället skulle mannens hustru kalla på hjälp vid behov. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06255** Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande på vårdcentral En kvinna klagade på dåligt bemötande på vårdcentral av en undersjuksköterska. Undersjuksköterskan har enligt henne varit alltid otrevlig, knuffade och sa olämpliga saker till henne. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06266** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Fick inte adekvat hjälp med skada i fingret En kvinna skadade fingret genom att en kniv gick sönder i samband med matlagning. Ena fingret fick en djup glipa och kvinnan tog sig till vårdcentralen. Kvinnan hade en känsla av att allt inte stod rätt till med fingret. Läkaren undersökte fingret och tejpade med suturtejp. Kvinnan ombads höra av sig om fingret försämrades. Efter en vecka kontaktade kvinnan vårdcentralen eftersom hon tyckte att fingret inte såg bra ut. Sjuksköterskan som svarade sa "Vad har du tänkt att läkaren ska göra åt det då?" Kvinnan fick dock en läkartid. Denne kunde konstatera att en sena var av. Kvinnan fick åka till handkirurgiska kliniken på sjukhuset som opererade samma dag hon kom in med sin skada. Handkirurgen hade sagt att hade kvinnan remitterats till handkirurgen direkt hade fingret kunnat återställas. Som det är nu kan det inte garanteras att kvinnan kommer att bli 100%-igt återställd i fingret efter skadan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06308** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande vård och behandling En man råkade ut för en olycka på sin arbetsplats för ett år sedan. Han har fortfarande stora besvär med smärta och kan inte arbeta heltid. Mannen har fått träffa nya läkare hela tiden och han får berätta som sin situation om och om igen. En läkare hade sagt till mannen att han ska kontakta patientnämnden för det har inte gått rätt till gällande hans behandling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06333** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig undersökning samt bemötande av läkare på vårdcentral En man med ryggsmärtor har sökt vård på en vårdcentral. Mannen upplevde läkaren som ifrågasättande och besöket upplevdes snarare som ett förhör. Läkaren erbjöd ingen vidare undersökning fram till att mannen blev upprörd och påpekade detta. Läkaren konstaterade att mannen inte hade ont och han skulle jobba trots att mannen inte var där för att sjukskrivas. Läkaren upplevdes som otrevlig. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06379** Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter väntetid på vårdcentral En man ifrågasätter väntetiden på en vårdcentral. Blir ej erbjuden en läkartid inom en och en halv månad trots att han har en hjärtsjukdom i behov av uppföljning. Anmälaren uppger att vårdcentralen säger att de har för få läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V1910-05797** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Tvingad att lista om sig för hemsjukvård En man var i tillfälligt behov av hemsjukvård och vände sig till sin vårdcentral i närområdet där han är listad. Vårdcentralen har uppgivit att han inte kunde få hemsjukvård via dem på grund av geografiska upptagningsområden. Mannen ifrågasätter detta eftersom att detta är den vårdcentralen som ligger närmast honom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V1910-06180** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg Administrativ hantering Brister i hantering	Utebliven behandling samt bristfälligt intyg En kvinna anser att hon inte har behandlats för sina besvär av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren har kopierat gamla journalanteckningar och skickat dem som intyg till försäkringskassan som avslagit hennes sjukersättning. Hennes recept har inte heller förnyats. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har förgäves kontaktat anmälaren både via telefon samt skriftligt. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon -> E-post **Primärvård** **V1910-06297** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Spiral perforerade livmodern, kvinnan blev gravid En kvinna som ammade sitt barn fick en hormonspiral insatt på en barnmorskemottagning. Ett halvår senare kände sig kvinnan svullen och att något var fel. Kvinnan var gravid och man misstänkte att spiralen åkt ut av sig själv då den inte gick att se med ultraljud. Kvinnan genomgick en abort. I samband med en röntgenundersökning upptäcktes det att spiralen satt kvar i buken. Kvinnan fick genomgå en operation för att avlägsna spiralen ur buken. Den förklaring som kvinnan fått var att det troligtvis var i samband med insättningen av spiralen som barnmorskan perforerat livmodervägen och att spiralen hamnade utanför. Kvinnan har också fått beskrivet att hon har en bakåttippad livmoder som kan göra det svårare att sätta in en spiral. Då hon vid tillfället ammade sitt barn var slemhinnan också tunnare och lättare att perforera. Anmälaren har mått dåligt av händelsen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** **V1910-05580** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Brister i utredning och behandling En kvinna har skadat handen och handleden. Olika läkare har gett henne olika besked. Dock har hon ännu inte fått någon konkret undersökning och heller ingen konkret diagnos. Den ena läkaren säger att det är en nervskada medan den andra utesluter det. Hon har blivit erbjuden läkemedel utskrivna av en läkare, medan den andra säger att hon inte ska ta dem. Kvinnan vill nu bara få hjälp mot skadan och den medföljande smärtan så att hon kan återgå till sina normala rutiner i vardagen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-05587** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande på närakutmottagning En äldre kvinna var på en närakutmottagning och blev bemött på ett fruktansvärt sätt. Dottern som kontakt förvaltningen sade att det var hemskt att höra hur oförskämd sjuksköterskan hade varit i receptionen. Modern hade tagit väldigt illa vid sig. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05593** Kommunikation Delaktig Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Bristfällig förståelse och bedömning för kvinnans besvär En multisjuk kvinna anser att hon inte har fått någon förståelse för sin situation av en läkare vid en vårdcentral. Kvinnan som har svårt att gå har varit tvungen att trots dålig ekonomisk situation åka taxi till vårdcentralen då hon inte fått någon sjukresa beviljad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05608** Övrigt Övrigt	Tomt i lokalerna under husläkarjour En kvinna bokade tid på husläkarjour då hon misstänkte urinvägsinfektion. När hon kom till mottagningen var hon helt ensam i väntrummet, sjuksköterskan i reception hjälpte till att analysera urinprovet och senare träffade hon en läkare som ordinerade antibiotika. När hon kom ut från läkarens rum var hon fortfarande ensam, men mötte en annan patient vid utgången. Hon ifrågasätter att det inte var några patienter som väntade i väntrummet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-05614** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Anhörig som vill få ut avlidens journal Anhörig vill veta hur hon ska få fram journalen på släkting, som enligt uppgift ska ha avlidit i hemmet. Föräldrarna till den avlidne är mitt i sorgen och orkar inte med. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05615** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Sent upptäckt cancer En äldre kvinna fick problem med viktnedgång och förvirring. Vården negligerade att kvinnans mamma gått bort i coloncancer. Kvinnan utreddes för demens och fick diagnos Alzheimer och behandlades för detta. I samband med påbörjad behandling försämrades kvinnan. Kvinnan kom sedan in akut till akutsjukhus och man konstaterade coloncancer som spridit sig i kroppen. Kvinnan var då mycket avmagrad. Hon avled. Anhörig undrar varför man inte i ett tidigare skede utredde för cancer. Om demensdiagnosen var rimlig. Om vården trodde att besvären berodde på demensdiagnosen och de därför inte gick vidare i utredningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05621** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter bemötande samt behandling vid närakut En kvinna har sökt vård på en närakut i samband med en olycka där hon har skadat sin fot. Väl på akuten upplevde kvinnan att behandlande läkare inte lyssnade på vad hon berättade. Fick en röntgen som påvisade en fraktur och förklarade därefter för läkare att hon har ett fysiskt jobb och kommer behöva sjukskrivning, detta hörsammades inte av läkare. Vidare fick kvinnan inte svar på hur hon skall kunna sköta sina dagliga bestyr med en lindad fot. Ifrågasätter varför läkaren inte var mer tillmötesgående och lyssnade på vad hon sa. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05626** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Utskriven från hemsjukvården trots vårdbehov En kvinna har synpunkter på att hennes mamma inte längre får hemsjukvård trots att hon har stora behov av det. Hon klarar inte av att ta sig till vårdcentralen då hon är dement, enligt dottern. När hon hade en pågående hemsjukvård var denna bristfällig då de inte ordnat med demensutredning så hon kan få en diagnos och hjälp utifrån denna. Personalen ska inte heller varit uppmärksamma på hennes hälsa och fysiska tillstånd. De närstående känner sig inte heller delaktiga i vården och upplever sig ignorerade när de har uppmärksammat och påtalat saker. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05645** Vård och behandling Omvårdnad	Stora brister i hemsjukvården En man har synpunkter på hemsjukvården för sin far. De ska ha missat att besöka honom vid flera tillfällen. De har inte heller varit behjälpliga med hjälpmedel. Fadern som är dement har ramlat och skadat sig allvarligt och behövt vårdas på sjukhus. Mannen har försökt påtala brister till verksamhetschef men har inte fått gehör för detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V1910-05655** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig kommunikation och journalföring En kvinna har synpunkter på bland annat bemötandet från personal vid en barnvårdcentral som inte har litat på hennes roll som mamma och ifrågasatt henne med en aggressiv framtoning. Mottagningen har gjort en orosanmälan till socialtjänsten. Mottagningen har också skrivit i barnets journal att mamman inte svarat i telefon. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för ansökan om journalförstöring.
Telefon **Primärvård** **V1910-05662** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bruten sekretess En kvinna misstänker att hennes tidigare chef har läst hennes journaluppgifter vid en vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att hon begär ut sina logguppgifter från vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** **V1910-05663** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Ohygienisk undersökning och bristande läkemedelsförskrivning En man kontaktade en nätläkare på grund av misstänkt infektion efter långdragen förkylning. Nätläkaren menade att det vore bra med ett fysiskt besök hos läkare och mannen uppsökte därför en husläkarjour. Han fick tid på husläkarjouren sent på kvällen och träffade en läkare. Mannen tycker dock att besöket brast på flera punkter. Läkaren undersökte honom i två minuter och han reagerade på att hon hade långa naglar och inte använde handskar. Trots att mannen inte hade ont i öronen undersöktes dessa på ett hårdhänt sätt. Läkaren skrev ut recept till mannen, men trots att han uppsökt fyra olika apotek har han inte kunnat hämta ut medicinen eftersom den tycks vara restnoterad, mannen tycker att läkaren borde ha varit noggrannare och känt till detta. Han menar att en nätläkare kunde ha skrivit ut rätt läkemedel till honom direkt, utan en ohygienisk undersökning sent på kvällen och med de problem som han fått i jakten på att kunna hämta ut medicinen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05665** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Komplikationer efter ordinerad läkemedelsbehandling En anmälare har ordinerats en viss sorts läkemedel av en läkare vid en vårdcentral under många år. Personen har gått på årliga kontroller och fått höra att provsvaren såg bra ut. För några år sedan uppdagades det att kroppen tagit skada och hen hade ett mycket högt värde av substansen. Anmälaren har därefter fått genomgå två års smärtsam behandling vid ett akutsjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-05677** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig	Bristfällig tillgänglighet En kvinna behöver förlänga sin sjukskrivning av en läkare vid en vårdcentral. Mottagningen har enligt kvinnan bara en läkare som inte är tillgänglig och ansvarig chef på mottagningen inte har återkommit om kvinnans önskemål att få ett läkarbesök. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05682** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om fullmakt för äldre släktingar En kvinna kontaktar förvaltningen för att fråga hur de närstående ska gå tillväga för att sköta uppgifter åt åldrande släktingar. Kvinnan vill exempelvis kunna ta del av deras journal och hämta ut läkemedel åt släktingarna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att vara god man och att skriva fullmakter.

Telefon **Primärvård** **V1910-05691** Kommunikation Information	Bristfällig information och oklarheter med sjukintyg En man hade en skada i ryggen och han behövde lämna sjukintyg till sin arbetsgivare från vårdcentralen. Han medicinerade med starka värktabletter och arbetade som bussförare. Han försökte förklara för sjuksköterskan per telefon att det var viktigt med intyget men sjuksköterskan hade sagt att han ska fråga sin chef istället. Vid ett annat tillfälle hänvisades han till sjukgymnasten och sjukgymnasten hade sagt att det inte gick behandla honom på grund av kraftiga smärtor och då hänvisades han tillbaka till husläkaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-05696** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Synpunkter på ordination av läkemedel trots annan medicinering En kvinna fick en kraftig ryggskada efter ett självmordsförsök för många år sedan. Skadan har givit upphov till kraftiga smärtor. Enligt anmälaren togs inte ryggskadan omhand då hon kom in till sjukhuset efter händelsen. Anmälaren har synpunkter på att läkaren på vårdcentralen i flera år ordinerat kraftig smärtlindring trots att kvinnan samtidigt medicinerades med läkemedel från psykiatrisk vård. Kvinnan ansåg sig vara kraftigt övermedicinerad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-05701** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Utebliven information i journalen En man upptäckte felaktigheter i sin journal från vårdcentralen. Enligt mannen stämmer inte anteckningar från läkaren, information saknas och han menar att läkaren undanhåller saker i journalen. Han blev mycket förvånad över upptäckten och att han inte kan lita på läkaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05704** Resultat Resultat	Injektion orsakade skador Anmälaren fick smärtor dagen efter injektion. Det uppstod också mörka märken i armen där injektionen gavs. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-05713** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Ung kvinna fick ingen vård och prov missades att skickas vid husläkarjour En ung kvinna sökte vård med besvär från urinvägarna och feber. Kvinnan hade tidigare haft problem med njurarna. Hon lämnade ett urinprov som skulle skickas på odling. Detta blev bortglömt och skickades inte. Läkaren skulle höra av sig om någon dag vilket läkaren inte gjorde. I anmälarens journal står inte de symtom som kvinnan uppgav med blod i urinen och feber. Kvinnan fick ingen behandling. Hon har fortfarande besvär och obehag bakåt ryggen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar anmälaren att söka vård för sina besvär.
Telefon **Primärvård** **V1910-05738** Administrativ hantering Intyg Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkarutlåtande har skrivits grundat på inaktuella uppgifter En anmälare anser att en läkare vid en vårdcentral har skrivit ett utlåtande baserat på inaktuella uppgifter. Läkaren ska även ha läst journaler från andra vårdgivare utan hens medgivande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Primärvård** **V1910-05749** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Smärta efter blodprovstagning En anmälare har tagit blodprov på en vårdcentral. Undersköterskan som tog provet ska ha råkat snitta upp ett blodkärl, vilket resulterade i att det blödde mycket. Två veckor senare har anmälaren fortfarande smärta i armen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-05757** Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårt med tidbokning på vårdcentral En kvinna ringde till vårdcentral för att boka en läkartid för sin make. Det fanns ingen tid inom en månad och hon måste ringa igen en dag i taget för att försöka få en tid. Kvinnan ifrågasatte vårdgarantin. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** **V1910-05770** Ekonomi Patientavgifter	Frikort gällde enbart i tio dagar En kvinna fick frikort som gällde enbart i cirka tio dagar vid en vårdcentral. Hon vill att hennes första besök ska raderas från högkostnadskortet så att hon får längre frikort. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har även informerat om och hänvisat till e-frikortenheten.
Telefon **Primärvård** **V1910-05784** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Nekad magnetkameraröntgen En kvinna bröt benet och har efter det sökt vård på vårdcentral. Kvinnan begärde en magnetkameraundersökning men ansvarig läkare ansåg inte att detta var nödvändigt. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05812** Vård och behandling Läkemedel	Utlovat recept upprättas inte Anmälaren har sedan de tidiga tonåren lidit av depression. Han har sökt sig till vårdcentralen. Han har erhållit medicin men fått svåra biverkningar. Även andra preparat har orsakat biverkningar. Läkaren har nu utlovat att upprätta recept för nya preparat via telefon för att anmälaren inte ska behöva ta ledigt ofta från arbetet för att ta sig till vårdcentralen. Nu har det uppstått svårigheter för anmälaren, biverkningar och psykiskt lidande, och han ringde vårdcentralen enligt överenskommelsen. Men läkaren hade gått på kurs. Anmälaren försökte upprätta kontakt med annan läkare vid vårdcentralen men denne la på luren efter att ha krävt att anmälaren skulle komma till vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05814** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling	Bristande information och byte av läkare En äldre man hade synpunkter på bristande information vid en vårdcentral. Mannen menar att han förlorat sin ordinarie husläkare utan att han önskat det och utan att han informerats. Vårdcentralen har även gjort andra förändringar utan att meddela honom, han menar bland annat att en röntgenundersökning avbokats och att förändringar gjorts rörande hans frikort. Mannen menar att han inte fått eller får den behandling han är i behov av. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-05821** Vård och behandling Behandling	Man upplever att vårdcentralen ljuger om hans dåliga värden Man som lider av lågt Hb, har som lägst legat på 48. Upplever att läkaren ljuger om hans värden för att hålla anmälaren ifrån akutsjukhuset samt för att hålla honom lugn, trots att han själv känner obehagliga symptom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blankett skickas.
Telefon **Primärvård** **V1910-05830** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Kvinna kan inte få hjälpmedel på grund av att vårdgivaren är i ett annat län En kvinna boende i region Stockholm kan inte få hjälpmedel förskrivna då hennes vårdgivare är i ett annat län. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05849** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Utebliven undersökning och felaktig information En kvinna med bröstcancer har nekats undersökning vid en vårdcentral med motiveringen att hon hade uppnått en viss ålder. Kvinnan menar att man måste undersökas i tio år om man har genomgått en bröstcanceroperation. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05858** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Brister i undersökning, missad diagnos på barn En mamma inkom med sitt drygt ettåriga barn till en närakut då barnet hade skadat sitt ben. Läkaren valde att röntga barnet då mamman var orolig, men röntgade enbart knäet. De fick information om att allt såg bra ut och skickades hem. Då barnet led av kraftig smärta och inte kunde stå på benet uppsökte de vård igen. Hela benet röntgades då och det visade sig att barnet hade en fraktur i skenbenet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-05862** Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter bemötande på vårdcentral En kvinna har under längre tid varit patient på en vårdcentral och upplever att bemötandet har varit bristande vid upprepade tillfällen. Kvinnan upplever att det finns en kultur av nedsättande bemötande hos flertalet läkare hon har träffat, detta gäller bland annat då kvinnan har begärt specialistvårdsremisser och då inte upplevt sig lyssnad på. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.
Telefon **Primärvård** **V1910-05866** Kommunikation Bemötande	Får vänta längre än andra på vårdcentral, känner sig diskriminerad En kvinna som besökte sin vårdcentral med ett sjukt barn upplevde sig diskriminerad då hon fick vänta längre än andra som kom efter. Hon förstår att hon kan få vänta men upplever att hon på grund av sitt ursprung får vänta längre än andra, då andra patienter som kom in senare fick gå före. Detta har hänt flera gånger. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05878** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning En äldre kvinna är missnöjd med att hon har nekats en magnetröntgen-undersökning vid en vårdcentral. Hon undrar om nekandet hade med hennes ålder att göra. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-05881** Administrativ hantering Brister i hantering	Specialistvårdremiss skickas ej En man har besökt läkare på vårdcentral och kommit överens om att remiss till specialistklinik skall skickas. Trots flertal påminnelser från mannen har ingen remiss skickats efter flera veckor och mannen får ingen ordentlig förklaring till varför. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05882** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Aggressivt bemötande på närakut En kvinna inkom till en akutmottagning på grund av stora ryggsmärtor. En läkare kom in i rummet och uppträdde aggressivt. Han fällde hastigt upp huvuddelen av sängen där kvinnan satt och hon fick än mer ont. Läkaren var hetsig och avbröt när någon av de anhöriga i rummet talade. När han undersökte kvinnan med spateln för att hålla ner tungan, tappade han den och den åkte ner i svalget och skapade obehag. Läkaren bad sedan kvinnan bryskt att ta av sig alla kläder. När anhöriga ville ha en förklaring till varför, ville läkaren inte svara på frågan. Då bad anhöriga om att få träffa en annan läkare, då de ansåg honom allt för aggressiv. Läkaren hytte då med knuten näve och bad anhöriga då därifrån. Kvinnan fick sedan en annan läkare och både bemötande och undersökningen gick väl. Aldrig fick de erbjudande om språktolk. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05899** Vård och behandling Behandling	Behandling vid närakut En kvinna hade nervsmärta i armen och axeln. Sökte vård på närakuten men blev hemskickad utan medicin eller röntgen. Anhörig ansåg att hon inte fått någon vård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** **V1910-05900** Vård och behandling Behandling	Behandling vid läkarmottagning En kvinna hade nervsmärta i armen och axeln. Sökte vård på läkarmottagning men blev hemskickad utan medicin eller röntgen. Anhörig ansåg att hon inte fått någon vård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** **V1910-05901** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på journaldokumentation En man har synpunkter på att läkaren har dokumenterat i journalen att han inte får köra bil tills fullständig utredning är klar. Han har även blivit informerad av läkaren att denna bedömning har gjorts. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att läkare har skyldighet att anmäla körförbud vid bedömning att patientens sjukdom kan innebära en fara för patienten själv och för dess omgivning.
Telefon **Primärvård** **V1910-05906** Kommunikation Bemötande	Bemötande vid vårdcentral En man hade artros och sökte vård på sin vårdcentral. Läkaren sade till honom att hans sjukskrivning inte skulle förlängas om han inte vände sig till arbetsförmedlingen för att byta jobb. Anhörig var upprörd eftersom mannen fick pressen på sig och mådde psykiskt dåligt. Mannen hade ett jobb själv och han sökte vård för smärtlindring men blev bemött på det sättet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.

Telefon **Primärvård** **V1910-05912** Vård och behandling Diagnos	Får ej diagnos vid vårdcentral En ung kvinna har hållit på att tappa hår länge. Hon sökte vård på vårdcentral och prover togs men visade ingenting. Blev remitterad till hudläkare men proverna visade ingenting även där. Nu ville anhörig ha en diagnos från husläkaren annars en remiss till specialist men blev nekad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att det är läkare som gör medicinska bedömningar.
Telefon **Primärvård** **V1910-05921** Ekonomi Patientavgifter	Avgift för uteblivet besök En kvinna blev debiterad för ett uteblivande då hon inte kom på en kallelse via sms. Enligt kvinnan så har hon aldrig fått sms kallelsen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05925** Vård och behandling Läkemedel	Behandling vid vårdcentral En kvinna fick vård på sin vårdcentral och fick sömntabletter som hjälpte. Nu ville husläkaren inte skriva ut tabletterna och hänvisa henne till psykiatrin trots att hon inte ville det. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att det är läkare som gör medicinska bedömningar.
Telefon **Primärvård** **V1910-05931** Kommunikation Bemötande	Upplevt sig illa bemött En anmälare som lider av smärta och psykisk ohälsa upplever att en läkare vid en vårdcentral har bemött hen bristfälligt och sagt att personen inbillar sig saker. Anmälaren mådde mycket dåligt efteråt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05932** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Läkemedelsförgiftad efter lång tids användning av magsyrahämmande läkemedel En man har under mer än tjugo års tid dagligen intagit magsyrahämmande läkemedel. Han har under lång tid haft problem med huvudvärk, magknip, yrsel och hjärtproblem. Under senare tid har han läst att dessa läkemedel kan orsaka biverkningar i form av de symtom som han har. Mannen gick till läkaren på vårdcentralen och bad honom gå igenom hans läkemedel och han sänkte dosen på detta läkemedel med 75%. Senare satte mannen själv ut medicinen och är sedan tre veckor tillbaka mycket förbättrad i huvudvärken och yrseln. Mannen arg över att ingen läkare tagit biverkningarna på allvar då han till och med under en period hade det så svårt att han blev deprimerad och hade tankar på att ta sitt liv. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-05934** Kommunikation Delaktig	Brister i att tillmötesgå önskan om att hantera alla problem vid ett tillfälle Anmälaren fick inte berätta om alla sina problem för läkaren vid vårdcentralen. Anmälaren uppfattade att läkaren ville dela upp problemen på olika besök. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05936** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Hemskickad trots svåra besvär En anmälare har synpunkter på att hennes äldre pappa som var mycket dålig blev hemskickad från en närakut. När han kom hem kunde han knappt gå och ramlade sedan och slog sig och kom inte upp utan hjälp. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V1910-05949** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Stora svårigheter att komma i kontakt med vårdcentralen Anmälaren ringde vårdcentralen. Han fick telefonmeddelande om att han skulle bli kontaktad en viss tid under dagen, han blev dock inte kontaktad överhuvud taget. Detta har upprepats vid flera tillfällen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05979** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om frikort och dess giltighetstid En man har fråga om frikort och under hur lång tidsperiod frikortet gäller. Det var första gången han fått frikort och trodde att det skulle gälla ett helt år. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har erhållit sedvanlig information om frikort, giltighetstid och den maximala summan av patientavgifter för att högkostnadsskyddet ska gälla. I mannens fall visade sig frikortets giltighetstid vara två månader.
Telefon **Primärvård** **V1910-05981** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Oengagerad och ointresserad läkare vill inte remittera till specialistläkare En kvinna har en knäprotes och föll olyckligt i en rulltrappa i Spanien. Därefter har hon haft fortsatta smärtor och nedsatt rörelseförmåga. När hon sökt hjälp hos läkare på vårdcentralen har denne varit oengagerad och ointresserad och inte velat hjälpa henne med remittering till specialistläkare. Kvinnan fick själv boka tid hos specialistläkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-05982** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om ansvar för sjukintyg En kvinna med förvärvad hjärnskada behöver förnyat sjukintyg. Hennes närstående som kontaktar förvaltningen undrar vem som ska skriva detta, vårdcentralen, hemsjukvården eller läkaren vid det boende där hon vårdas för närvarande. Samtliga vårdinrättningar nekar att detta är deras uppgift. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om dokument från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen där det står att den läkare som ansvarar för det medicinska omhändertagandet av patienten ska utfärda de medicinska underlag som arbetsgivare, försäkringskassa och andra myndigheter behöver för sin bedömning och inte hänvisa patienter till andra vårdgivare. Hon har också informerats om att ringa Försäkringskassan för att ställa frågan till den.
Telefon **Primärvård** **V1910-06005** Kommunikation Information	Uppmaning till vårdgivare att inte ringa med dolt nummer En man är kritisk till att många vårdgivare har dolt nummer inställt på telefonen när de ringer till patienterna. Mannen och de flesta av hans bekanta brukar inte svara när deras telefoner ringer med dolt nummer i telefonens display eftersom de har erfarenhet av oseriösa uppringare som har dolt nummer. Mannen uppmanar nu vårdgivarna att visa sina huvudtelefonnummer för lättare identifiering, vilket då också skulle öka svarsfrekvensen av uppringda telefonsamtal. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om att ärendet går ut i den månatliga ärendeförteckningen som skickas till politiker, vårdgivare och andra ärendeprenumeranter.

Telefon **Primärvård** **V1910-06007** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Ej lyssnad till ledde till cancerdiagnos En kvinna gick till sin vårdcentral upprepade gånger under ett års tid och behandlades för sköldkörtelproblematik. Husläkaren höjde dosen läkemedel upprepade gånger. Kvinnan påtalade att hon upplevde att något inte stämde. Hon mådde mycket dåligt på medicinerna och förvärrades med ökad dos. Kvinnan fick lugnande tabletter för hjärtklappningen som uppstod. Hon tappade i vikt, humör och skakade i händer. Hon påtalade även besvär från halsen. Symtomen gjorde att hon inte kunde arbeta. Då kvinnan inte upplevde sig lyssnad till uppsökte hon en privat endokrinolog som föreslog biopsi. Husläkaren gick då med på en remiss till akutsjukhus. Biopsin visade att kvinnan led av strupcancer. Hon har nu genomgått strålbehandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-06012** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Nekad läkemedel från vårdcentral En man med mycket oro och ångest, vilket han även fått bekräftat av läkare på vårdcentral, nekas läkemedel. Mannen har inte fått någon förklaring till varför, men misstänker att bedömningen beror på en felaktig uppgift i journalen. Där står att mannen tagit för stor dos läkemedel, 80 tabletter, när det i själv verket var åtta tabletter. Mannen har begärt rättelse på detta vilket ännu inte kommit till stånd. Mannen som inte upplever sig förstådd och lyssnad till av vårdcentralen vill ha en tydligare förklaring från husläkaren och en dialog kring sin situation. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen till vårdcentralen och informerar om psykiatri vid psykisk ohälsa.
Telefon **Primärvård** **V1910-06013** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Får ingen hjälp med utförlig utredning En kvinna har vid upprepade tillfällen sökt vård på vårdcentralen. Läkaren där har inte utrett henne tillräckligt anser hon, läkaren avfärdar kvinnans symtom med att det bara är stressrelaterade besvär hon lider av. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06034** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att få kontakt med vårdcentralen En man väntade på att bli uppringd av sin husläkare, men när tiden var inne ringde hon inte upp. När mannen frågade varför läkaren inte ringt förklarade sjuksköterskan att läkaren var hemma med sjukt barn, ingen hade tid att meddela mannen det. Han är besviken då samtalet kändes viktigt för honom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06036** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om kostnad för intyg till försäkringskassan En anmälare har frågor om kostnad för ett läkarintyg till försäkringskassan. Anmälaren har själv begärt detta intyg och fått till svar från vårdcentralen att hon får betala kostnaden för intyget själv. Enligt försäkringskassan ska intyget inte kosta för patienten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Föreslår anmälaren att skicka e-post till patientavgiftsfrågor på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Telefon **Primärvård** **V1910-06040** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om nya rutiner för provtagning och uppföljning vid behandling med ett visst läkemedel En kvinna behandlas med blodproppsförebyggande läkemedel och måste regelbundet ta blodprov för att säkerställa behandlingen. Tidigare har hon lyckats ta provet på en annan vårdinrättning än på den vårdcentral där hon är listad, men nu hävdar vårdcentralen att hon måste börja ta provet hos dem. Orsaken till detta är en säkerhetsbestämmelse som införts på vårdcentralen från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för att undvika förväxling av patienter, menade personalen på vårdcentralen. Anmälaren ringer och vill veta om detta stämmer och vilken säkerhetsbestämmelse det i så fall handlar om. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt möjligheten att själv kontakta avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för klargörande av rutiner och bestämmelser vid provtagning och uppföljning av behandling med blodproppsförebyggande läkemedel.
Telefon **Primärvård** **V1910-06041** Ekonomi Patientavgifter	Frågor om avgift för träning En man ifrågasätter varför hans hustru måste köpa träningskort för bassängträning efter en höftledsoperation. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad lämnar information om att träning med träningskort erbjuds när patienten kan träna på egen hand utan handledning från sjukgymnast.
Telefon **Primärvård** **V1910-06048** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Val av förlossningsklinik registrerades ej En gravid kvinna fick inte information av sin barnmorska att hon under graviditeten skulle ha valt förlossningsklinik. Klinik blev därmed aldrig registrerat, vilket ställde till de när det var dags för förlossning. Kvinnan blev otroligt stressad och rädd att behöva åka till annan region när detta uppdagade sig. Mottagningen menade att kvinnan inte befann sig i Sverige under hela graviditeten och att det är anledningen. Kvinnan menar att det är mottagningens ansvar att informera och registrera, då hon inte kan reglerna eller själv har möjlighet att registrera. Kvinnan drabbades efter förlossningen av komplikationer och uppsökte samma barnmorskemottagning. Ingen undersökning gjordes men man konstaterade infektion och hon fick antibiotika. Då kvinnan inte var svensk medborgare under graviditeten omfattades hon inte av högkostnadsskyddet. Hon har dock fått veta att då blivit medborgare under tiden har hon rätt att få pengar åter och att det är mottagningen som därmed ska återbetala henne, något de inte välkomnar. Kvinnan vill veta sina rättigheter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06051** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevlig och oproffsig kommunikation En kvinna som besökte en husläkarjour reagerade på bemötandet hos personalen. Kvinnan menar att det var rörigt och kändes otrevligt och oproffsigt på mottagningen, receptionisten satt och åt samtidigt som hon tog emot patienter och läkaren gav ett ofokuserat intryck. Läkaren gav också felaktig information rörande huruvida ett läkemedel var receptbelagt eller inte och gav uttryck för att viss medicin var onödig att ta vilket kvinnan ifrågasätter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-06059** Vård och behandling Läkemedel	Väntade fem dagar på telefonkontakt med husläkaren vid receptskrivning En man hade besvär med foten och specialistvården hade bedömt att han hade artros som orsakade smärtan. Han fick information av ortopeden att i första hand ta receptfria värktabletter och om det inte skulle hjälpa skulle han kontakta husläkaren för starkare värktabletter. Han kontaktade vårdcentralen gällande recept för smärtstillande läkemedel och han skulle bli uppringt av sin husläkare. Det gick fem dagar och ingen hörde av sig från vårdcentralen. Han ringde själv för att höra varför han inte fick någon återkoppling och då fick han veta att han måsta komma på besök till husläkaren för att kunna få receptet. Han anser att detta besked borde vårdcentralen återkommit med och informerat honom om. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06064** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Tagit del av uppgifter i sammanhållen journal En läkare vid en vårdcentral har gått in i en mans journal från en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning, där han tidigare har utretts. Enligt en närstående till mannen fanns det ingen anledning för läkaren att gå in i denna journal och ställer sig därför frågande till det inträffade. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Datainspektionen.
Telefon **Primärvård** **V1910-06076** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vägran att remittera, fel uppgifter i journalen Anmälaren var i behov av specialistvård men läkaren vid primärvården vägrade att remittera henne till specialist. Det finns också felaktigheter i journalen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06086** Administrativ hantering Intyg	Vårdcentral vill inte sjukskriva i väntan på operation En anmälare väntar på en operation och väntetiden är flera månader. Kvinnan kan inte arbeta och behöver sjukskrivning. Sjukhuset där kvinnan ska opereras och läkarna där hänvisar till vårdcentralen som hänvisar till opererande enhet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdcentralen då den läkare som känner patienten bäst ska bedöma patientens arbetsförmåga.
Telefon **Primärvård** **V1910-06096** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Får ingen hjälp med kvarstående besvär efter arbetsplatsolycka En man skadades i en arbetsplatsolycka för tre år sedan. Han genomgick tre operationer men har kvarstående problem. Mannen bollas runt mellan sjukhus, fysioterapeut och vårdcentralen. Han är trött på att inte få någon konkret hjälp och han önskar bli bra för att sedan gå tillbaka till sitt jobb. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06107** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på behandling, kontinuitet samt journalanteckning hos husläkare En kvinna har sökt vård på en vårdcentral till följd av smärtproblematik. Enligt anmälaren har en läkare på vårdcentralen utfört akupunktur på kvinnan och sedan antecknat att detta har haft mycket goda resultat trots att kvinnan inte har upplevt någon förbättring alls. Vidare ifrågasätter anmälaren att kvinnan får träffa nya läkare vid varje besök som ständigt korrigerar hennes mediciner. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-06113** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journal kan trots spärr läsas av andra vårdgivare En kvinna är mycket kritisk till att hennes journaluppgifter trots spärr vid en vårdcentral kan läsas av andra vårdgivare som använder samma data system. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att anmälaren pratar med ansvarig chef vid vårdcentralen och vid behov återkommer med skriftlig anmälan.
Telefon **Primärvård** **V1910-06117** Kommunikation Information	Vård nekades En man på 26 år skulle ta sina småsyskon till vårdcentralen på ett planerat återbesök men eftersom vårdnadshavaren inte var närvarande nekades de undersökning. Mamman till barnen hade bokad tiden och bad sonen ta små syskon till återbesöket. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06122** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Kvinna kallad till diabetsmottagning, har dock ej diabetes En kvinna är kallad till en diabetessjuksköterska på en vårdcentral. Kvinnan har inte diabetes och har inte fått information om att hon ska till någon sjuksköterska. Kvinnan har försökt nå mottagningen men har inte lyckats tala med någon. Kvinnan är rädd att hon måste betala för besöket om hon inte kommer. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen talar med vårdcentralen som kan bekräfta att kallelsen är riktig. De kommer att ringa upp patienten för att klargöra detta.
Telefon **Primärvård** **V1910-06128** Övrigt Övrigt	Synpunkter på vårdcentralen En anmälare har synpunkter på vårdcentralen där en ung person har varit patient. Anmälaren vill veta om hur en anmälan går till och få blankett. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06129** Kommunikation Bemötande	Briatande bemötande av kurator En kvinna upplevde sig avvisad av en kurator. Kuratorn var kort i tonen när hon förmedlade att hon inte kunde träffa patienten mer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06133** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekas smärtstillande läkemedel mot ryggvärk och felaktiga journaluppgifter En man har haft ryggvärk i mer än 10 års tid. Han har tidigare stått på narkotikaklassade läkemedel men läkaren har bestämt att han inte längre ska ordineras läkemedlen eftersom de är beroendeframkallande. Mannen anser att det är fel eftersom han inte längre kommer att fungera i vardagen om han inte får sina läkemedel. Dessutom står det felaktiga uppgifter i journalen gällande vilka läkemedel han har i nuläget. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-06140** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Otrevligt bemötande på vårdcentralen En kvinna kontaktade sin vårdcentral för att förlänga sitt recept på sömnmedicin. Sjuksköterskan i receptionen pratade väldigt högt om hennes problem, samtliga patienter som väntade hörde allt. Väl inne hos läkaren kom en annan läkare in och gjorde en konsultation med öppen dörr, anmälaren påtalade sekretessen, då blev läkarna arga på henne. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06151** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande resurser inom hemsjukvården En kvinna vårdades med tvång inom psykiatrin då man trodde att hon led av psykos. Man kunde dock konstatera att det inte var psykiatrisk orsak till besvären och hon kommer nu att utredas för eventuell demens. Kvinnan har av denna anledning skrivits ut till hemmet. Hon klarar dock inte att ta sina mediciner. Hon klara inte heller av basala sysslor, så som att äta eller duscha. Anhöriga menar att de vid utskrivning blivit lovade hemsjukvård två gånger om dagen för att ge mediciner, samt insatser från kommunen. Ingenting händer dock. Kvinnan har varit i hemmet i en vecka utan mat och mediciner och situationen är ohållbar. Psykiatrin kan inte hjälpa till då hon inte hör dit. Akutvården vill inte ta emot henne då hon inte är akut sjuk. Hemsjukvården har gjort ett inledande hembesök men har inte resurser att besöka kvinnan dagligen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen förmedlade kontakt med sjuksköterska för hemsjukvården på vårdcentralen och anhöriga. Hänvisar anhörig till kommunen/biståndshandläggare.
Telefon **Primärvård** **V1910-06155** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i utredning och tillgänglighet vid vårdcentral En kvinna har besvär med smärta i buken och urinvägarna. Hon har tidigare genomgått en bukoperation, men har fortsatta besvär. Hon vill helst ha en grundlig utredning av besvären men blir av läkaren på vårdcentralen hänvisad till att söka akut hjälp när besvären uppstår. Kvinnan har också synpunkter på vårdcentralens långa väntetider för att få besökstid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-06157** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande vid telefonkontakt med vårdcentral En man som varit långtidssjukskriven och är patient på vårdcentralen har fått ett otrevligt bemötande vid telefonkontakt med vårdcentralen enligt anmälaren. Anmälaren beskriver att luren slängs på vid telefonkontakt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06165** Kommunikation Bemötande	Missnöjd med bemötande från sjuksköterska på vårdcentral En man kom till receptionen på vårdcentralen och menade att han skyndsamt hade behov av en tid till husläkare. Men sjuksköterskan hade inte möjlighet att ge en tid och efter en diskussion menade hon att anmälaren kunde vänta på tid efter vad han hade berättat om sina symtom. Detta gjorde honom ledsen och upprörd vilket ledde till en diskussion i väntrummet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-06170** Kommunikation Information	Saknar svar på undersökningar Anmälaren saknar information om svaren som inkommit efter genomgångna undersökningar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06177** Ekonomi Patientavgifter	Fått faktura för uteblivet besök, hon blev litet försenad till läkaren En kvinna kom något försent till läkarbesök, hon fick inte komma in till läkaren och har nu fått faktura. Hon vill inte betala då hon tycker att hon informerade om att hon var försenad och hon fick vänta i kön till kassan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** **V1910-06178** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Missad fraktur En kvinna besökte en närakut efter en trauma mot handen som inträffat på arbetsplatsen. Kvinnan hade mycket ont och kunde inte använda handen. Läkaren ställde frågor om hon hade svårt att andas och andra frågor som hon ansåg irrelevanta. Läkaren menade att hon inte behövde undersökas med röntgen då smärtan kom från en pågående inflammation. Kvinnan ordinerades inflammationshämmande läkemedel. Läkaren sjukskrev även kvinnan en vecka. Kvinnan som inte litade på läkaren gick till sin vårdcentral, som med röntgenundersökning kunde konstatera en fraktur. Kvinnan ställer sig frågande till varför läkaren skrev intyg till försäkringskassan om sjukskrivning då det inte krävs första veckan då det är arbetsgivaren som är ansvarig. Kvinnan fick betala 200 kronor trots att de missade hennes fraktur. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06181** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare kunde inte utläsa testresultat En kvinna inkom till en närakut med bland annat hög puls. Läkaren initierade en EKG. Läkaren kunde dock inte tyda resultatet. Efter att ha rådfrågat en kollega fick kvinnan till svar att det såg "någorlunda bra" ut. När kvinnan ifrågasatte vad det var som inte var helt bra kunde hen inte svara. Kvinnan undrar om personen var utbildad läkare, trots att det stod läkare på namnskylten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06184** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Läkaren vill inte fortsätta sjukskrivning En ung kvinna har stora problem med ångest och möjligtvis också social fobi. Hennes husläkare har sjukskrivit henne under en kortare period, men vill nu inte fortsätta med det utan uppmanar henne att ta sig till jobbet så hon inte blir arbetslös. Hennes väninna är orolig eftersom svårigheterna är stora och hon menar att husläkaren inte förstått vidden av väninnans problem. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om regelverk för sjukskrivning.
Telefon **Primärvård** **V1910-06190** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i bemötande och information på vårdcentral En kvinna upplevde ett otrevligt bemötande och diskriminering gällande hennes etnicitet. Hon beskriver att läkaren skojade om hennes ursprung och hennes slöja. Svar på tagna prover och undersökningar lämnas inte. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-06197** Ekonomi Patientavgifter	Vill inte betala patientavgift för avbokat besök enligt 24-timmarsregeln En man ringde vårdcentralen på eftermiddagen och fick en läkartid nästkommande dag då det fanns en ledig tid efter ett återbud. Nästa morgon ringde han och ville avboka läkarbesöket eftersom han inte fått ledigt från jobbet. Mannen fick då information om att då det är mindre än 24 timmar till besöket måste han betala patientavgiften. Han känner till regeln om patientavgift om man uteblir eller inte avbokar mer än 24 timmar innan besöket, men anser att den inte borde gälla om det är kortare tid mellan tidsbokning och läkarbesök. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt möjligheten att kontakta verksamhetschefen för vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** **V1910-06202** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Läkemedelsordination i flera år utan orsak En äldre man har i flera års tid varit ordinerad blodproppshämmande läkemedel av läkaren på sin vårdcentral. Vid en ortopedisk operation ifrågasatte läkaren på sjukhuset varför mannen var ordinerad detta och satte ut läkemedlet. Anmälaren och mannen vill veta orsak till ordinationen och om medicineringen varit helt i onödan och riskfylld behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-06203** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Saknar vårdplan Anmälaren saknar vårdplan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06204** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Synpunkter på hantering av sekretess Anmälaren har synpunkter på hur en vårdcentral hanterar sekretessfrågorna. Dessa ska hon beskriva närmare i inkommande skrivelse. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06216** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Får inte besked efter magnetröntgen En man blev remitterad av en läkare vid en vårdcentral till en magnetkameraundersökning för över sex månader sedan. Han har inte fått information om vad denna visade utan har hänvisats till ett akutsjukhus dit läkaren påstod sig ha remitterat mannen. När han har kontaktat sjukhuset har de inte fått någon remiss och de har ifrågasatt varför en remiss skulle skickas dit. Läkaren vid vårdcentralen ska ha brustit i sitt bemötande gentemot mannen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06244** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Får ingen läkartid till sitt barn samt bristfälligt bemött En mamma har synpunkter på att hon inte har fått en tid till läkare för hennes barn som är under två år. Barnet har varit sjuk i kraftig hosta i två månader och har svårt att sova på nätterna. Anmälaren upplever att hon har blivit mycket illa bemött i telefonkontakt med vårdcentralen. En personal ska ha lagt på luren i hennes öra vid två tillfällen. Mamman åkte dit för att tala med dem och blev då dåligt bemött av en chef som ska ha sagt att hon behövde gå därifrån och hotade med att larma vakterna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-06246** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Får inte fram sina journalkopior En man hade frågat på en vårdcentral efter sina journalkopior och fått svar att dessa hade slängts bort. Besöket var endast två år tidigare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras att journalen finns digitalt i datorn så den bör finnas och kan beställas genom vårdgivaren. Informeras även om lanstingsarkivet gällande äldre pappersjournaler.
Telefon **Primärvård** **V1910-06252** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Inte lyssnad på av läkare på vårdcentral En kvinna anser sig ha blivit dåligt behandlad av sin vårdcentral. Kvinnan hade fått diagnos utmattningsdepression av en psykolog. Hon anser att läkaren inte lyssnade på henne när hon mådde dåligt. Läkaren återkopplade inte kring det anmälaren berättade och gav bristfällig information kring läkemedelsbehandling. Mötet med läkaren blev inte bra och läkaren ville avbryta kontakten med kvinnan. Verksamhetschefen skulle återkoppla till anmälaren men hörde inte av sig. Kvinnan kände sig också bollad runt i vården då akutmottagningen hänvisade till vårdcentralen som hänvisade till närakutmottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06253** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i remisshantering En anmälare har väntat i flera månader på en röntgenundersökning. Personen tror att läkaren vid vårdcentralen har glömt bort att skicka remissen trots att hen har påmint om detta flera gånger. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06261** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Taffligt skriven remiss och lång väntan på återkoppling efter remissvar En äldre man önskade av sin husläkare bli remitterad för neuropsykiatrisk utredning. Läkaren skrev en remiss men den avslogs av flera vårdinrättningar. Mannen menar att remissen var taffligt och ofullständigt skriven och att den lade stor vikt vid mannens ålder. Han fick senare en ny remiss skriven av vårdcentralen, dock inte av denne läkare, och mannen kunde påbörja en utredning inom psykiatrin. Han har nu sett på 1177 Mina Vårdkontakter att psykiatrin för en månad sedan skrivit ett remissvar till läkaren, men han har inte fått någon återkoppling från denne. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06268** Kommunikation Information	Ingen återkoppling från vårdcentral angående provsvar Kvinna som tagit olika prover på vårdcentralen, men inte fått återkoppling på provsvaren, trots att det är över en månad sedan. Hon mår fortfarande fysiskt dåligt och vill ha svar för att kunna få rätt behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blanketter skickas.
Telefon **Primärvård** **V1910-06270** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Problem med sjukintyg En kvinna var sjukskriven sedan några månader och försäkringskassan behövde komplettera intyget för att det saknades uppgifter i hennes intyg gällande medicinsk bedömning. Det gick inte komma i kontakt med läkaren och vårdcentralens chef hade svarat att läkaren hade sina privata skäl varför hon inte hade återkommit. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hjälper med kontakt med husläkarmottagningen som behöver informera patienten gällande sjukskrivning. Hör av sig vid behov.

Telefon **Primärvård** **V1910-06277** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Olämpliga uppgifter i journal En kvinna hade synpunkter på olämpliga uppgifter i sin journal. I journalen jämförde läkaren henne med andra kvinnor i en forskning och ansåg att hon inte borde vara så svag som hon nu var. Hon tyckte det var läkarens egna subjektiva uppfattningar och hon kände sig kränkt och diskriminerad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon är nöjd med att synpunkterna registreras.
Telefon **Primärvård** **V1910-06279** Administrativ hantering Intyg	Får inte någon sjukskrivning från husläkaren En kvinna har utretts för utmattningssymtom under flera år och har blivit utförsäkrad från försäkringskassan. Nu har en lång medicinsk utredning genomförts och diagnosen har fastställts till kroniskt trötthetssyndrom. Hon har kontakt med en specialistmottagning och en vårdcentral, ingen vill ansvara för sjukskrivning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06285** Tillgänglighet Väntetider i vården	Får ingen läkartid En anmälare som behöver en remiss till specialistvård får inte en tid till läkare vid vårdcentral då det är mycket långa väntetider. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06286** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Otrevligt bemötande och administrativa problem En kvinna hade synpunkter på sin vårdcentral, enligt kvinnan är personalen okunnig och ger ingen service. Kvinnan menar att personalens bemötande är otrevligt, istället för att hjälpa till och svara på frågor så suckar personal och är inte villig att tillmötesgå önskemål om exempelvis ombokning av tider. Personalen upplevs också stressad och läkare verkar vilja få besöket avklarade så fort som möjligt. Kvinnan har också fått kallelse hem för besök, men besöket har sedan inte gått att hitta i bokningssystemet. När kvinnan och hennes barn tagit prover och tester har de inte fått någon återkoppling om resultatet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06289** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Cancer missades vid vårdcentral En anmälare har i över två år påtalat besvär men inte blivit lyssnad på vid en vårdcentral. Personen skickades inte på några undersökningar och det har nu uppdagats att hen har cancer som har spridit sig till flera organ. Anmälaren har fått besked om att det inte går att operera. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V1910-06293** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Fick ingen sjukresa hem från närakutmottagning En kvinna föll hemma och fördes med ambulans till närakutmottagning där en kraftig stukning konstaterades. Kvinnan fick foten lindad och fick låna kryckkäppar, men hon nekades sjukresa hem. Hennes syster som var med är mycket upprörd över att hennes syster trots kraftig smärta nekades detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-06309** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att nå sjukgymnast En kvinna klagade på att hon hade svårt att nå sin sjukgymnast via telefon för tidbokning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** **V1910-06322** Kommunikation Bemötande	Oprofessionellt bemötande av kvinna i sorg En kvinna som var i sorg då hennes make avlidit, gick till vårdcentralen. Hon önskade ett sjukintyg från läkaren eftersom hon inte orkade gå till arbetet. Läkaren ville inte skriva något sjukintyg utan blev aggressiv, ställde sig upp och skrek åt henne att hon skulle gå ut. Kvinnan anser att läkaren inte var professionell i sitt bemötande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V1910-06336** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få besökstid till husläkaren En kvinna är besviken över att det är mycket svårt att få en besökstid till den ordinarie husläkaren. Hon tvingas vänta länge eller så får träffa en annan husläkare vilket hon helst inte vill göra. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06343** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kurator har inte lyssnat samt skrivit fel i journal En kvinna har synpunkter på att en kurator vid ett habiliteringscenter inte har lyssnat på henne samt skrivit felaktiga uppgifter i hennes journal. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06354** Ekonomi Patientavgifter	Önskar att faktura makuleras En kvinna hade en bokad besökstid för sitt barn på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. Kvinnan bad om att få sms-påminnelse och blev lovad detta, men fick dock inget sms och på grund av olika omständigheter under dagen missade hon besökstiden. Kvinnan förklarar att hon utsattes för ett brott den aktuella dagen vilket gjorde att hon kom ur balans. Kvinnan har fått en faktura för uteblivet besök men önskar att denna makuleras. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06362** Ekonomi Patientavgifter	Fick ingen kallelse, men däremot faktura En kvinna som återkommande var patient vid en rehabiliteringsmottagning fick varken kallelse eller sms-påminnelse till ett besök. Trots detta fick hon en faktura för besöket vilket hon ifrågasätter. Kvinnan menar att hon inte har råd att betala för behandling hon inte fått. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V1910-06363** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Svårt att få tid för blodtrycksmätning En kvinna skulle göra blodtrycksmätning under månaden men det fanns inga tider att boka. Hon fick besked att hon skulle ringa igen om fyra dagar för att det skulle läggas in mer tider men först om någon månad vilket skulle innebära för henne fem, sex veckors fördröjning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V1910-06365** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkarbesök som inte registrerats En kvinna hade bokat tid hos en läkare för sina magbesvär. När hon träffade läkaren sa denne att han inte kunde genomföra en komplett undersökning utan hon behövde boka tid på vårdcentralen för vidare remittering. När kvinnan sökte vård hos annan vårdgivare fanns inte besöket från den första läkaren registrerad i hennes journal eller i det personliga registret för högkostnadsskydd på 1177.se. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt kontaktuppgifter till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, Enheten för patientavgiftsfrågor.
Telefon **Primärvård** **V1910-06369** Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande Anmälaren blev väldigt kränkt av läkarens ord under läkarbesöket vid primärvården. Läkaren ansåg att anmälaren skulle vara tacksam med tanke på den nöd som finns ute i landet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05671** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristfällig information och bemötande En kvinna ringde till vårdcentralen för att hon hade insjuknat och kände sig mycket sjuk. Personen hon pratade med hade sagt till henne att hon inte kunde prata svenska och hon sa också att det var så många som ringde och terroriserade mottagningen. Hon ville inte säga vad hon hette. Därefter fick hon åka till akutsjukhuset istället där hon fick hjälp. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05672** Vård och behandling Läkemedel	Felaktig ordination av läkemedel En kvinna hade varit i kontakt med husläkaren per telefon gällande en salva som kvinnan hade behov av till ögonlocken. Läkaren skrev in receptet men styrkan på salvan blev starkare är vad som rekomenteras till ögonlocken. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05712** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristfällig utredning vid andningsbesvär En man hade andningsbesvär och hans fru kontaktade vårdcentralen flertal gånger för att försöka få hjälp. Efter en kort läkarundersökning ordinerades luftrörsvidgande läkemedel men inga ytterligare provtagningar gjordes trots flera kontakter med vårdcentralen och mannens tillstånd blev sämre. Mannen kördes vid senare tillfälle till akutsjukhuset där åtgärder vidtogs omgående med att mannen fick flera påsar blod och utredning påbörjades. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05766** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Försenad diagnos av fästingöverförd bakteriesjukdom En man blev biten av en fästing i samband med vandring i skärgården. En hudinfektion uppkom initialt. Efter en tid uppkom symtom på illamående, magsjuka, förvirring och depression som mannen kopplade till fästingbettet. Han sökte sig till en vårdcentral för att få hjälp, läkaren gjorde en knapphändig undersökning och tittade knappt på fästingbettet. Mannen fick diagnosen svamp efter vandring och bakfylla. När mannen några dagar senare försämrades ännu mer sökte han hjälp på en närakutmottagning. Läkaren där tittade ordentligt på mannens ben och kunde snabbt fastställa att mannens utslag var orsakad av fästingöverförd bakteriesjukdom. Mannen blev insatt på antibiotika direkt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V1910-05767** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	En tåskada missades En ung man hade skadat sin tå och han undersöktes av vårdcentralen. Han ordinerades vila och smärtan bedömdes bero på en inflammation eller överbelastning enligt läkaren. Han fortsatte att ha smärta och ortopeden bedömde att det fanns fel läkt skada i tåleden. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05798** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristfällig tillgänglighet och vårdgaranti En man har synpunkter på att han inte har lyckats boka ett läkarbesök och hänvisats till att återkomma om ett par veckor vid en vårdcentral. Besökstiderna fylls snabbt när han har ringt för att boka ett besök och vårdcentralen har inte ringt tillbaka i tid. Verksamhetschefen har inte varit tillgänglig och inte tagit ansvar för verksamheten enligt mannen. Han anser att vårdcentralen inte följer vårdgarantin. Mannen upplever inte att det finns någon trygghet och patientsäkerhet när han blir sjuk. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05799** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Cancer missades En kvinna hade blivit sämre och dottern kontaktade husläkaren som skickade remiss till minnesutredning. Kvinnan hade begynnande Alzheimers och medicinering påbörjades. Kort tid senare blev kvinnans tillstånd sämre och hon utreddes på akutsjukhuset. Hon hade tarmcancer som även hennes mor hade haft vilket fanns information om i hennes journal. Dottern anser att man borde ha haft detta i åtanke vid utredningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05894** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktig diagnos och biverkningar av läkemedel utan att kunna nå sin läkare En kvinna har synpunkter på en läkare och därmed en mottagning. Felaktigheter har pågått under två års tid. Kvinnan har en kronisk sjukdom. Vid ett tillfälle sökte kvinnan för smärta i foten. Läkaren konstaterade inflammation och gav en injektion. Kvinnan sökte annan vård och det visade sig vara en fraktur. Kvinnan opererades med extern fixation och rehabiliterades under ett års tid. Kvinnan fick nya mediciner och som tidigare reagerade hon starkt på biverkningarna. Hon fick dock inte kontakt med kliniken på något sätt. Smärtorna ökade utan att hon hade möjlighet till konsultation. Kvinnan åkte ambulans till akutsjukhus som kunde konstatera brusten blindtarm och hon opererades. Kvinnan drabbades samtidigt av blodförgiftning och fick inledningsvis en tillfällig stomi. Uppföljning skulle senare ske med ordinarie läkare, vilket inte skett. Kvinnan som därmed önskar en annan läkare vid mottagningen har fått ersättning från läkemedelsförsäkringen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05940** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på remittering och informationsgivning om hälsotillstånd Anmälaren anser att läkaren borde ha remitterat honom till datortomografi. Anmälaren ifrågasätter också att läkaren remitterade honom till akutmottagning vid akutsjukhus. Dessutom anser anmälaren att han inte fick information om sin allvarliga sjukdom på ett ansvarsfullt sätt, han tog del av sitt hälsotillstånd direkt genom att läsa om det via internet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** **V1910-06046** Kommunikation Delaktig	Döv kvinna nekad tolk på närakut En döv kvinna inkom till en närakut på grund av allergireaktion. Hon bad om en tolk i syfte att kunna kommunicera med vården och inte bli felbehandlad eller felmedicinerad. Kvinnan nekades tolk av en sjuksköterska, dock utan motivering. Kvinnan upplevde en trist attityd. Kvinnan förklarade att läkaren måste vara tydlig när han påkallar att det är hennes tur, då hon inte kommer att höra sitt namn. Kvinnan var mycket medtagen av sitt hälsotillstånd och ledsen över bemötandet. En medpatient kom då fram och bokade en tolk åt kvinnan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-06047** Kommunikation Information	Oförstående om dövas behov av tolkning En döv kvinna kom till en närakut på grund av ett astmaanfall. Kvinnan bad om en skrivtolk för att kunna kommunicera med läkaren. Kvinnan ifrågasattes om hon verkligen behövde tolk, då hon kunde prata. Kvinnan fick förklara att vara döv innebär inte att man har fel på stämbanden och inte kan tala. Till slut gick sjuksköterskan med på att beställa en tolk och hon skrev ner "dövtolk" på ett papper. Kvinnan fick då förklara att det inte finns något som heter "dövtolk" och att man beställer antingen skrivtolk, tecken som stöd eller teckenspråkstolk. Sjuksköterskan såg förvirrad ut. Kvinnan väntade länge på sin tur, vilket hade gett en tolk lång tid på sig att ta sig till mottagningen. Först när hon blev inkallad till läkaren framkom att sjuksköterskan inte fått tag på någon tolk. Sjuksköterskan menade att hon var tvungen att ringa det bolag som närakuten hade avtal med, och då kommit till förmedling av språktolkar. De hade ingen skrivtolk. När kvinnan påtalade att hon måste ringa Tolkcentralen när det gällde hörselskadade och döva ville hon inte hjälpa till. Kvinnan fick träffa läkaren utan tolk. Kvinnan åkte sedan vidare, men råkade ut för en trafikolycka vilket gjorde att hon på nytt samma dag fick uppsöka samma närakut. Även vid detta besök nekades hon skrivtolk. Denna gång av en annan sjuksköterska. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-06052** Vård och behandling Läkemedel	Felaktig receptförskrivning En man besökte närakutmottagning för misstänkt rosfeber i benet. Man tog ett snabbanalyserat blodprov för att se om mannen hade en infektion och han fick sedan komma till läkare. Läkaren gjorde ingen som helst kontroll av mannens ben utan konstaterade att värdet på blodprovet var förhöjt. Läkaren ställde inga följdfrågor utan besöket var klart på cirka tre minuter. Mannen beskrev att läkaren visat ett "aggressivt ointresse". Dock fick mannen med sig ett recept på antibiotika utan närmare förklaring till behandlingen. När mannen gick till apoteket för att hämta ut medicinen påtalade apotekaren att läkaren skrivit ut för stor dos. Läkaren hade skrivit två tabletter tre gånger per dag, men enligt apotekaren var den rekommenderade dosen bara en tablett tre gånger per dag, således var den förskrivna dosen dubbel. Apotekaren ringde då till läkaren för att få dosen korrigerad, men denne skällde ut apotekaren. Mannen kontaktade sin husläkare nästkommande vardag som bekräftade att den förskrivna dosen var för hög. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade och bad om ursäkt att mannen känt sig felbehandlad, nonchalerad och överdoserad. Verksamhetschefen hade talat med den ansvariga läkaren som ville ge dubbel dos med tanke på mannens symtom och ålder. Det är inte fel, och ganska vanligt att öka dosen gentemot den dosering som beskrivs i Fass om man vill ha snabbare effekt eller vill att det ska fungera bra. Denna dos var heller inte utanför högsta tillåtna dos. Verksamhetschefen poängterade också att det är läkaren och inte apotekaren som bestämmer dos. Om apotekaren rakt av till patienten sagt att dosen är fel så har apotekaren gått utanför sitt uppdrag menade verksamhetschefen. Mannen tog del av yttrandet och uppskattade att verksamhetschefen bett om ursäkt för mannens upplevelse. Dock hade han önskat sig under besöket en förklaring av läkaren till den förhöjda antibiotikadosen. I samråd med mannen avslutas ärendet på förvaltningen.

Skrivelse **Primärvård** **V1910-06196** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad vård inom vårgarantin En kvinna hänvisades efter en bilolycka, av specialistsjukvården, till primärvården då man misstänkte en whiplashskada. Specialistläkaren rekommenderade slätröntgen av nacken och möte med husläkare och sjukgymnast. Kvinnan fick kontakt med sin vårdcentral via 1177 efter tre dagar. Då fick hon besked om att hennes läkare inte hade tid att träffa henne, men att patienten kunde uppsöka sjukgymnast. Kvinnan ifrågasätter vårdgarantin som säger att man ska få kontakt samma dag man söker samt få bedömning av vårdpersonel inom tre dagar. Kvinnan ifrågasätter även om det inte krävs en läkarbedömning innan fysioterapeutisk behandling, liksom en röntgen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-06236** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i undersökning av magbesvär En man besökte sin husläkare då han hade oklara mag-tarmbesvär. Efter flera besök konstaterades svårigheter att få en diagnos. Slutligen genomgick han en undersökning av mage och tarmar och en cancertumör konstaterades. Hans hustru är arg och besviken över att husläkaren från början inte var mer aktiv för att hitta korrekt diagnos. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-06348** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Stressigt och nonchalant bemötande hos husläkare En kvinna hade behov av några intyg till färdtjänst och till arbetsförmedlingen. Hon hade fått ett intyg med fel uppgifter om sjukskrivningens omfattning. Hon beskriver även läkaren bemötande inte har varit bra för att hon inte lyssnade på henne, blev arg och hade sagt att patientens ska gå ut från rummet. Hon fick med sig kuvert med hennes sjukintyg men även en till intyg som tillhörde en annan patient. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-06359** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Blev skadad vid provtagning En kvinna genomgick en blodprovstagning vid en vårdcentral. Kvinnan informerade om i vilken arm proverna kunde tas, men provtagaren ville ta den andra armen istället. Kvinnan upplevde att provtagaren var osäker och hon lyckades inte ta proverna vid första försöket, som enligt kvinnan var oerhört smärtsamt. Efter provtagningen hade kvinnan väldigt ont i armvecket och fick ett ömmande märke. Någon vecka senare blev smärtan värre, stickande och spreds i hela armen. Kvinnan kontaktade 1177 för att höra om nerver i armen kan ha skadats vid provtagningen och fick svaret att det kan hända. Kvinnan kan drygt två månader senare inte använda armen alls och menar att inga värktabletter hjälper. Hon har varit på läkarbesök på vårdcentralen som remitterat henne till specialist. Kvinnan känner att hon inte tagits på allvar och att hon blivit nonchalant bemött när hon klagat över det inträffade. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Denne beklagade upplevelsen och beskrev att händelsen tagits upp med sjuksköterskegruppen, dessa skulle vara mer uppmärksamma på när patienter vet vilken arm som är bäst att ta prover i. Chefen informerade vidare om läkarens åtgärder vid läkarbesöket samt att denne dokumenterat all information korrekt. Kommunikationen med patienten bör alltid vara professionell och chefen beklagade att den upplevts som nonchalant. Om anmälaren hade fler frågor var hon välkommen att boka en tid på vårdcentralen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter vilka delges vårdcentralen i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V1910-06375** Kommunikation Information	Patient får olika besked En kvinna har synpunkter på att hon får olika besked när hon talar med olika personer på vårdcentralen. Hon anser att de borde ge samma information om vad som gäller vid rutiner kring till exempel provtagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skrivelsen skickas för kännedom till verksamheten. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1911-06497** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Upplevde brister kring utredning och lyhördhet En man som led av urologiska besvär och frekvent behandlades med antibiotika upplevde plötsligt ett försämrat mående med muskelsmärtor efter insättandet av en viss antibiotika hos en specialistmottagning. Mannen hänvisades till sin vårdcentral vilket ledde till läkarbesök, remittering och telefonkontakter. Han fick en diagnos och besök hos sjukgymnast. Mannen menar dock att han inte fått någon rimlig förklaring till att han plötsligt fick symtomen och har synpunkter på detta och på bristande lyhördhet. Han anser att det finns en kortsiktighet inom vården och att det drabbar patienter, i anmälarens fall har detta inneburit över ett år med låg livskvalitet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal framkommer att anmälaren önskar att vårdcentralen tar del av hans berättelse för kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05628** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig	Får inte rätt behandling/tillgänglighet/kommunikation En man med psykisk ohälsa söker vård på en husläkarmottagning. Det tog onödigt lång tid, efter flera påminnelser, innan han fick komma till en psykolog som efter ett samtal anser att manen behöver göra en traumautredning. Läkaren kommunicerar inte med mannen och är också svår att få tag på. Utan att diskutera med anmälaren skickas en remiss till den psykiatriska vården. Han känner sig överkörd och har tappat förtroendet för vårdgivaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05669** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning vid hjärtproblematik En kvinna hade haft en episod med tryck över bröstet och andningssvårigheter. Hon sökte vård på vårdcentralen där läkaren utförde en mycket begränsad undersökning, enligt kvinnan. Läkaren lyssnade på hjärta och lungor, tog blodtryck samt genomförde en snabb undersökning av hjärtats elektriska aktivitet, ett så kallat EKG. Kvinnan anser att ett blodprov borde ha tagits för att utesluta hjärtsvikt. När kvinnan dessutom nämnde sina problem med svullna ben och fötter, viktuppgång, gallsten och sköldkörtelproblematik sa läkaren att detta var ett akutbesök. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan har inte önskemål om att begära in ett yttrande utan önskar bara att verksamheten delges hennes skriftliga synpunkter för kännedom. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05688** Vård och behandling Behandling	Patient registrerades felaktigt som avliden En kvinna anmäler att hennes pappa felaktigt registrerats som avliden vid det äldreboende där han bor. Det inträffade gjorde att han inte kunde få ut livsviktiga läkemedel och det gick inte att boka rullstols- eller bårtaxi till behandlingar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05729** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av personal som inte ville jobba med en viss kategori patienter En man som tillsammans med sin sambo och minderåriga barn vände sig till en närakutmottagning anser att de blev otroligt dåligt bemötta av en personal vid receptionen. Personalen var tio minuter sen och var överlag väldigt otrevlig samt uttalade barnets efternamn på ett kränkande sätt som assosirades med något annat otrevligt. Senare fick familjen höra en annan personal vid receptionen säga till en kollega att hon var trött på att sitta där och ta emot en viss kategori av patienter. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05762** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Läkarens bristfälliga undersökning ledde till komplikationer En kvinna har synpunkter på en läkare vid en närakutmottagning som inte undersökte henne ordentligt och konstaterade att hennes magont och kräkkänsla berodde på matförgiftning. Läkaren uppmanande henne att vila. När hälsotillståndet förvärrades åkte kvinnan till ett akutsjukhus där hon opererades för en åkomma som enligt kvinnan kunde ha förhindrats om läkaren hade gjort en riktig undersökning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05790** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Svårt att få kontakt med vårdcentral - inga telefontider, ingen återkoppling av e-post En man har i ett par månader försökt att boka tid hos sin husläkare. När han ringer under tiden som det är telefontid är samtliga linjer upptagna. Han har säkert ringt minst 15 gånger. Mannen har också skickat e-post till verksamhetschefen men inte fått något svar. När han sökt annan läkare på vårdcentralen nås han bara av en upptagetton. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05857** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet vid vårdcentral En man har ringt sju gånger för att boka tid på en vårdcentral. Mannen har diabetes och är angelägen om att få komma till årskontroll. Mannen klagade på den bristande tillgängligheten till personalen som svarade. Denna hade sagt till mannen att hon skulle be verksamhetschefen ringa upp honom, vilket tog ett tag innan hon gjorde. Mannen sökte sedan vård på en annan vårdcentral dit han fick komma direkt efter första samtalet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05867** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Fraktur hos barn missades då felaktig röntgen gjordes Ett barn som efter ett fall hade smärta i fot och fotled sökte närakutmottagning. Röntgen gjordes men visade ingen fraktur. Barnet fortsatte att belasta foten men hade smärta. Efter en och en halv vecka sökte barnet en annan närakutmottagning där det visade sig att bara ovansidan av foten var röntgad och inte barnets fotled trots svullnad och blåfärgad över fotleden. Barnet hade en skada och fick gips i flera veckor. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05895** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vidtog ingen relevant undersökning Patienten led av tilltagande och ihållande huvudvärk. Han sökte kontakt med läkare vid primärvården. Läkaren förklarade att värken hade samband med åldern och ordinerade receptfria huvudvärkstabletter. Smärtan tilltog och blev olidlig. Synen blev sämre och även minnet sviktade. Läkaren påstod att besvären berodde på muskelinflammation och ordinerade medicin. Senare undersökningar som annan vårdgivare vidtog visade att patienten led av cancer, hjärntumör. Patienten avled och hans maka är starkt kritisk till att läkaren vid vårdcentralen inte remitterade hennes make till undersökning med röntgen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05918** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Intyg	Lång väntan på besök samt uteblivet intyg En man med stora somatiska besvär behöver bli sjukskriven inför sin operation om några veckor. Han har hänvisats till sin vårdcentral som trots mannens allvarliga symtom inte bedömt att han ska få en akut tid. Han undrar hur vårdgarantin fungerar. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och skickat en blankett på hans begäran. Kommit överens att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05929** Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande remisshantering En person skulle remitteras från en vårdcentral till en annan vårdinrättning. Antingen kom remissen aldrig fram, eller så skickades den aldrig enligt anmälaren. Hen undrar vilka åtgärder verksamheten kommer att införa så att liknande händelse inte upprepas. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05958** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	En kvinna är besviken över svårigheterna att få besökstid till husläkare En kvinna är arg och besviken över att det är så lång väntetid för planerat läkarbesök. Hon ifrågasätter också varför sjuksköterskorna i tidsbokningen måste vara så otrevliga när de meddelar att det inte finns några besökstider inom en överskådlig framtid. Anmälaren är bekymrad då hon fått information att hon är i riskzonen att få diabetes och hon tycker det är konstigt att de bokade läkartiderna ligger många veckor fram. Hon vill nu byta vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschefen konstaterades att brist på läkare gett långa väntetider till planerade återbesök, detta beklagades djupt. Rekrytering av nya husläkare pågår och förhoppningsvis kan situationen förbättras inom kort. Anmälaren är besviken över att det bristande bemötandet från sjuksköterskor i tidsbokningen inte kommenterades i yttrandet, denna synpunkt bifogas avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05984** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fick faktura för återbud som lämnades för sent En kvinna blev sjuk och lämnade återbud till besök hos sjuksköterska på vårdcentralen. Hon fick faktura och är besviken över att hon måste betala, hon saknar en bra förklaring och har inte fått information innan att faktura sänds om återbudet kommer försent. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05992** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande läkarkontinuitet och bedömning samt remittering En kvinna framför sitt missnöje med bristande läkarkontinuitet vid en vårdcentral. Hon fick träffa fem olika läkare som inte kunde göra en relevant bedömning av hennes hälsotillstånd. Läkare ansåg att hon skulle tillhöra företagshälsovården utan att remittera henne vidare. Hon ifrågasätter patientsäkerheten vid vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06014** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Dåligt bemötande, ingen undersökning Anmälaren besökte vårdcentralen och berättade om sina magsmärtor. Läkaren teg och genomförde bristfällig undersökning, enligt anmälaren. Visserligen togs prover och anmälaren blev även kallad till nya provtagningar. Nu har annan vårdgivare fastställt cancerdiagnos, cancer i underlivet. Anmälaren reagerade främst på det anmärkningsvärda bemötandet, att läkaren inte yttrade något. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06063** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Information	Bristande sekretess, journalföring och kommunikation En mor bär på en blodsmitta som hon medicinerar mot och håller sjukdomen under kontroll. Hennes barn bär inte på smittan. Trots det har personal på barnavårdscentralen utan moderns samtycke skrivit i barnets journal att modern bär på smitta. Detta är också kommunicerat till övriga medarbetare och utomstående på barnavårdscentralen. Familjen har nyligen flyttat till Stockholm från ett annat nordiskt land där man inte har samma rutiner i barnsjukvården som i Sverige. Detta har orsakat ett stigma hos modern som psykiskt påverkar hela familjen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06166** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekades önskat läkemedel och saknar journalanteckning En man nekades fortsatt läkemedelsrecept på smärtlindrande medicin när han besökte en läkare vid en vårdcentral. Mannen hänvisades till specialistmottagning dit han remitterats, väntetiden för besök dit är dock två månader. Han hade mycket ont och frågade läkaren om hon tyckte att det var rimligt att han skulle ha det vilket hon tyckte. Mannen har försökt ta del av journalanteckning från besöket via 1177 Mina Vårdkontakter, men hittar ingen vilket han tycker är anmärkningsvärt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06213** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får ingen behandling och blir inte trodd på av läkaren på vårdcentralen En kvinna som har flera barn som går i förskola har drabbats av springmask och behandlats flera gånger. Kvinnan har sökt vård på vårdcentral då detta ger besvär och obehag men läkare tar inte besvären på allvar och antyder att kvinnan inte har kvar springmasken. Kvinnan får därför ingen hjälp med sina besvär. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06218** Vård och behandling Behandling	Bristfällig behandling av öroninflammation En man beskriver att hans öroninflammation utvecklades till hjärnhinneinflammation. Han fick vård och behandling genom vårdcentralen under två veckor och därefter blev han inlagd på sjukhus med specialistvård under tre veckor. Han anser att han fick fel behandling på vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06220** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig undersökning, fel diagnos Patienten led av buksmärtor, svullnad i magen och feber. Hon hade kontakt med vårdcentralen. Hon ordinerades preparat mot förstoppning och fick rådet att avvakta utan vidare undersökningar. Annan vårdgivare kunde påvisa att patienten led av allvarlig cancersjukdom som spridit sig. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06232** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig undersökning Patienten hade under en tid lidit av svår huvudvärk. Flera besök vid primärvården hade genomförts utan förbättringsresultat. Undersökning med röntgen hade inte genomförts. Nu sökte patienten hjälp vid närakuten. Inte heller här genomfördes undersökning med röntgen. Det visade sig snart att patienten led av hjärncancer och patienten avled. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06306** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Bristfällig tillgänglighet, dåligt bemötande samt remittering En kvinna har synpunkter på att hennes husläkare vid en vårdcentral har varit otillgänglig när hon försökt ringa henne. Vid ett tillfälle stod hon fyra timmar i telefonkön och sedan fick hon en nedlåtande och hånskrattande information av en personal om att läkarens telefontid var bara 45 minuter. Hon uppmanades av vårdcentralen att själv göra en egenanmälan för en neuropsykiatrisk utredning vid annan mottagning. Hon har kontaktat både en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och en utredningsenhet som båda hänvisat henne tillbaka för en remiss från vårdcentralen. Hon kontaktar vårdcentralen som skickade en remiss till psykiatrin men glömde däremot att ta ett blodprov som ytterligare försenade hennes utredning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06311** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lungsjukdom ej upptäckt under längre period på vårdcentral En man har under en längre period sökt vård på en vårdcentral för smärta och obehag i lungorna. Har då fått information om att det troligen handlar om någon form av muskelanspänning och vårdats för detta. Problemen eskalerade och mannen sökte slutligen akut vård och det visade sig att han hade flera blodproppar i lungorna. Ifrågasätter nu varför detta ej misstänktes tidigare av vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06332** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Diagnos	Bristfällig telefontillgänglighet samt felaktig bedömning En man har synpunkter på att hans fru inte har tillgång till läkare vid en vårdcentral. Frun och mannen har ringt till vårdcentralen vid flertal tillfällen och fått vänta länge på att någon skulle återkomma till henne. Hon har inte heller fått någon besökstid då personal som hon pratade med bedömde att kvinnans besvär inte var allvarligt. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har vid ett flertal tillfällen kontaktat anmälaren och kommit överens att han inkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06540** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Öroninflammation utvecklades till hjärnhinnainflammation En man beskriver att hans öroninflammation utvecklades till hjärnhinneinflammation. Han fick vård och behandling genom vårdcentralen och hade inte blivit bättre. Han undrade om han fick rätt läkemedel mot infektionen. Han blev han inlagd på sjukhus med specialistvård under tre veckor. Han anser att han fick fel behandling på vårdcentralen och han hade sökt vård på två vårdcentraler. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06815** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Skickades hem kommunalt med smärtor En man hade genomgått tre röntgenundersökningar och blivit undersökt av flera läkaren för att han hade fått smärtor i ljumsken och han hade fått stor bula i ljumsken. Smärtor i ljumsken ökade och han tranporterades med ambulans till akutsjukhusets akutmottagning. Han skickades hem och han fick ta sig hem ensam med pendeltåget från akutmottagningen. Dottern fick hämta honom från tågstationen för att han inte kunde gå själv på grund av smärtorna. Dottern fick köra honom direkt till vårdcentralen där läkaren undersökte honom och ordinerade smärtlindring inför väntan på operation av ljumskbråck. Dottern anser att mannen har fått vänta allt för länge på operation och efter 4 månader vet han ännu inte när det kommer att bli. Han kunde knappt gå och han blev sängliggande med receptfria värktabletter som inte gav tillräcklig smärtlindring. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06843** Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Rubrik En man har varit med om en fallolycka och skadade axel och rygg. Han opererades tre gånger och har kvarstående besvär. Han bollas runt mellan vårdcentralen, specialistmottagning och fysioterapeut. I journalen står att han har förslitningsskador medan mannen själv menar att det är kvarstående skador efter fallolyckan som inte avhjälpts med operationer. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1910-05598** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande utredning och behandling En kvinna sökte upprepade gånger vård vid sin vårdcentral på grund av smärta och problem i ryggen. Hon fick gång på gång en typ av smärtlindrande tabletter utskrivet som hon ifrågasatte eftersom de gav henne magbesvär. Kvinnan upplevde att hon inte blev ordentligt lyssnad till när hon påtalade detta och beskrev sin situation. Eftersom kvinnans ryggproblem inte avtog och vårdcentralen inte kunde hjälpa henne sökte hon vård på annat sätt vid annan vårdgivare. Det kunde då konstateras vad hon led av. Kvinnan menar att problemen nu blivit livslånga på grund av bristande utredning och behandling. De smärtlindrande tabletterna visade sig också ha gett henne magsår. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1910-05627** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Missad nervskada och senskada på närakut En man inkom till en närakut efter att ha skurit sig i ett finger med en kökskniv. Läkaren bedömde att såret skulle sys och föreslog att detta skulle ske utan bedövning. Mannen motsatte sig detta då han hade mycket ont. Mannen som var rädd att det fanns nerv- eller senskador bad särskilt läkaren att kontrollera detta. Läkaren var tydlig med att det var en ytlig skada och att det berodde på bedövningen att han ej kunde sträcka på fingret. Mannen upplevde läkaren arrogant och nonchalant och att hand smärta inte togs på allvar. Läkaren skrattade åt patienten och tuggade tuggummi. Då problem med smärta, nedsatt känsel och bristande sträckförmåga av fingret kvarstod, uppsökte mannen ett akutsjukhus som remitterade akut till handkirurg på annat akutsjukhus. Redan dagen efter kunde de konstatera en nervskada och avrådde från lyft i flera månader. Han fick även träffa en arbetsterapeut för rörlighetsträning i syfte att inte bli stel i fingret och orsaka bestående funktionsnedsättning och nedsatt styrka. Mannen menar att det var en felaktig bedömning att det var en ytlig skada och man missade att nerven var skadad. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1910-05637** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bedömning på närakut En man har sökt vård på en närakut med nedsatt allmäntillstånd och feber. Väl på närakuten gjordes en undersökning och mannen råddes att åka hem och söka vård på vårdcentral. Efter några timmar sökte mannen vård på en annan akutmottagning och lades i tre dagar och det konstaterades en infektion. Anmälaren ifrågasätter varför inte en grundligare undersökning med bland annat blodprov genomfördes på närakuten. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1910-05689** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Har fått otillräcklig hjälp och blivit ifrågasatt av läkare En ung kvinna som sökt hjälp vid sin vårdcentral upplevde att hon fick otillräcklig hjälp av läkaren. Kvinnan känner sig ifrågasatt och menar att hon inte vet vad hon ska göra för att må bättre när inte sjukvården vet det. Åtgärd: Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1910-05723** Kommunikation Information Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Språkförbistring lett till fel sjukintyg En kvinna med ett flertal besvär har synpunkter på att två läkare vid en vårdcentral på grund av språkförbistring inte har kunnat kommunicera med henne. Kvinnan har uttryckligen framfört att hon inte vill ha dessa läkare men tvingats till det. Detta har lett till att även sjukintyg till försäkringskassan inte beviljats. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kommit överens med kvinnan att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1910-05731** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Mycket bristfälligt omhändertagande av läkare En man har synpunkter på hur en närstående bemöttes av en läkare vid en vårdcentral. Han anser att läkaren var mycket oprofessionell och otrevlig. Den närstående fick också en diagnos utan adekvat undersökning. Anmälaren tycker att läkaren inte respekterade en sjuk patient som dessutom hade med sig ett barn vid besöket. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1910-05739** Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande av fysioterapeut Hög musik störde rehabiliteringsprocessen i bassäng för kvinna. Kvinnan upplevde att hon fick ett väldigt dåligt bemötande när hon framförde till fysioterapeuten att hon inte klarade av höga ljud. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1910-05772** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Brister i vård och behandling gällande läkemedel En kvinna blev insatt på ett läkemedel som gjorde henne dålig. Hon fick ingen information av vården att det kunde bli så. En närstående till henne läste på om läkemedlet och då visade det sig att de besvär kvinnan hade var biverkningarna av läkemedlet. Kvinnan slutade då ta medicinen och blev ännu sämre. Kvinnan tyckte det var dåligt att vården satte in läkemedel utan att följa upp hur hon mådde av dom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1910-05775** Ekonomi Patientavgifter	24-timmars regeln En kvinna har fått information om att man måste avboka ett besök 24 timmar innan annars blir man debiterad för besöket. Hon anser att det är väldigt lång tid. Kvinnan som fick feber och magsjuka samma morgon ringde och avbokade besöket. Hon måste ändå betala men får inte tillgodogöra sig detta i sitt frikort. Samtidigt menar kvinnan kan en läkare bli sjuk och man får sin tid avbokad 1 timme innan sitt besök och får information om detta när man är på väg. Är det verkligen så det ska gå till, undrar kvinnan. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och informerat om 24-timmars regeln samt bekräftat att kostnaden inte tillgodogöras i frikortet. Anmälaren har nöjt sig med informationen och vill avsluta ärendet.
Epost **Primärvård** **V1910-05832** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid på vårdcentral En kvinna har sökt vård på vårdcentral för sitt psykiska mående. Erbjöds en tid över 6 veckor fram i tiden och personal uppmanade henne att ringa varje dag för att försöka få en akut tid. Ifrågasätter detta tillvägagångssätt. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1910-05845** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Långa väntetider vid vårdcentral En äldre kvinna med flera somatiska besvär anser att en vårdcentral har fungerat mycket dåligt. Efter en dubbelsidig lunginflammation fick hon höra att det var tolv veckors väntetid till återbesök och uppföljning. Anmälaren har även erfarenhet av långa väntetider för andra tillstånd och har fått information av en receptionist på ett otrevligt sätt om att hon endast får ta upp två saker med läkaren per besök. Anmälaren har nu bytt vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1910-05848** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Delaktig	Ingen återkoppling vid kontakt med vårdcentral En man hade försökt få kontakt med sin vårdcentral under en längre tid. Han ringde och skrev till vårdcentralen via 1177. Han fick besked att han skulle bli kontaktad men ingen hörde av sig. Till slut gick mannen fysiskt till vårdcentralen för att fråga vad de höll på med. Han framförde att vårdcentralen spelade med hans hälsa och att hans behandling blev fördröjd på grund av detta. Mannen tyckte att de kunde hört av sig och meddelat att de inte hade möjlighet att ta emot hans samtal eftersom han då hade haft möjlighet att byta vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1910-05868** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande på vårdcentral En man försökte få kontakt med vårdcentralen via telefon men det gick inte. Mannen gick då till vårdcentralen och talade med vårdpersonalen i kassan. Han berättade att han åt medicin mot högt blodtryck och frågade om det inte skulle ske någon uppföljning. Personalen hade inte gett mannen information om det var någon uppföljning planerad eller hur han skulle få veta om han skulle kallas. Mannen upplevde ett bristande bemötande hos personalen. De undrade vad han gjorde där och mannen kände att han störde dem och att hans besvär inte togs på allvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1910-05871** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter behovet av ytterligare läkarbesök för att få remiss En kvinna var på ett läkarbesök på en vårdcentral på grund av att hon tappat hår ovanligt mycket under en längre tid. Läkaren sade att han inte hjälpa kvinnan utan hon behövde remitteras till en specialist men hon var först tvungen att komma på ytterligare ett besök. Kvinnan tyckte det var dåligt att hon var tvungen att komma igen och betala patientavgiften ännu en gång. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1910-05872** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Administrativ hantering Intyg	Missnöje med kurator och läkare på vårdcentral En kvinna är besviken över kontakten med flera personer på en vårdcentral. Kuratorn har inte bemött henne med respekt utan ifrågasatt sjukdomsproblematiken, en husläkare har nekat att skriva intyg till försäkringskassan och en annan har läst journal hos annan vårdgivare utan samtycke. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1910-05875** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter varför sjukgymnasten avslutat behandling Sjukgymnast i primärvård har bedömt att mannen klarar att fortsätta sin träning på egen hand vilket han motsätter sig, han menar att han även ett tag framöver behöver handledning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har haft kontakt med verksamhetschef och fått information om regelverket, är nöjd med det och ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1910-05885** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fel information, administration samt bristfällig telefontillgänglighet En man som bad om att remitteras till ett sjukhus fick information av läkare på vårdcentral att han inte behövde remiss om han går på sjukhusets drop-in besök. Detta visade sig vara felaktigt. Han har förgäves försökt kontakta läkaren som trots påminnelse från sjuksköterska inte återkommit till mannen. Mannen är arg och frustrerad över att han inte har blivit lyssnad på. Han vill stämma vårdcentralen för förlorad arbetsinkomst och besvär. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med anmälaren som framfört att han vid senare tillfälle ska återkomma till patientnämnden. Då anmälaren trots kontakt inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1910-05892** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning på vårdcentral En kvinna fick en felaktig bedömning på vårdcentral som ledde till sex veckors vistelse på sjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1910-05922** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid till läkarbesök En anmälare ställer sig frågande till att det är mer än två månaders väntetid för läkarbesök vid en vårdcentral gällande sjukintyg. Vid andra tillfällen har det också varit långa väntetider. Personen anser också att det är svårt med kommunikationen med en läkare då hen upplevde att denne inte förstod på grund av språkförbistring. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1910-05956** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristfällig behandling, kvarglömda stygn En kvinna misstänker att en sjuksköterska vid en vårdcentral på grund av stress missat att ta bort stygn på hennes ben. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har ringt och skrivit till anmälaren och uppmanat henne att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1910-05987** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	En kvinna önskar att förvaltningen begär ett loggutdrag En kvinna misstänker att obehörig hälso- och sjukvårdspersonal har haft åtkomst till hennes journal. Kvinnan önskar att förvaltningen begär ett loggutdrag för att få klarhet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om regelverket för loggutdrag. Det är respektive vårdgivare som på begäran av en patient ska lämna patienten ett loggutdrag. Om hon inte får gehör hos vårdgivaren enligt vad patientdatalagen stadgar kan patienten återkomma till förvaltningen som begär ett svar från vårdgivaren på klagomålet.
Epost **Primärvård** **V1910-05988** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården Ekonomi Patientavgifter	Läkare skrattade högt och var försenad till besöket En kvinna har synpunkter på att hon fick komma till en läkare vid en vårdcentral cirka halvtimme efter uppsatt tid och under tiden gick läkaren runt och pratade och skrattade tillsammans med sina kollegor. När hon ifrågasatte detta fick hon dåligt bemötande av reception och ansvarig chef. Kvinnans besök pågick därefter endast fyra minuter och hon undrar om hon verkligen ska betala patientavgiften. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och på hennes begäran skickat en blankett till henne. Anmälaren vet inte om hon vill gå vidare med ärendet och önskar att hennes ärende enbart ska finnas med i statistiken. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1910-05998** Kommunikation Bemötande	Skrämmande och kränkande bemötande En kvinna besökte sin vårdcentral för en provtagning som en specialistläkare önskat att hon skulle utföra. Istället blev hon dock utskälld av en man i personalen på vårdcentralen. Med hög röst och aggressiv framtoning förklarade han för henne i väntrummet att hon inte kunde förvänta sig någon provtagning och ifrågasatte att hon kunde tro det. Mannen presenterade sig inte och kvinnan upplevde bemötandet som oerhört skrämmande, hotfullt och kränkande. Kvinnan menar att hon aldrig kommer att gå tillbaka till vårdcentralen och hon har svårt att släppa det hon varit med om. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar att ärendet registreras och kommer vårdcentralen till del men vill inte begära in något svar. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** **V1910-06021** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Husläkare vill inte fortsätta påbörjad utredning En man påbörjade en utredning hos läkare i företagshälsovården, men läkaren vill inte fullfölja den. Han hänvisar till vårdcentralen, men där avvisar läkaren uppdraget, han vill inte fullfölja en påbörjad undersökning. Anmälaren vill också att husläkaren ska sjukskriva honom retroaktivt vilket inte är möjligt enligt läkaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1910-06060** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad vård på grund av bostadsort En kvinna som försämrats i sjukdom med feber och halsont uppsökte en husläkarjour i norra delarna av regionen. Hon informerades då om att hon var tvungen att vända sig till vården där hon är folkbokförd, detta innebar att hon fick åka 20 mil för att besöka en husläkarjour i centrala Stockholm för ta ett enkelt halsprov. Kvinnan undrar varför hon inte kan få hjälp inom sin egen region när hon är sjuk. Enligt kvinnan hade personalen där hon nekades vård förklarat att det fanns tydliga direktiv att man inte kunde ta emot patienter från andra kommuner. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att anmälaren önskar att det skedda uppmärksammas genom att det registreras, men att hon inte önskar inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1910-06067** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Fel bedömning på närakut ledde till akut operation En man som uppsökte en närakutmottagning med buksmärtor och misstanke om inflammerad blindtarm fick rådet att åka hem, ta smärtlindrande tabletter och avvakta. Ett halvt dygn senare drabbades han av intensiv smärta och sprucken blindtarm och tvingades till akut operation. Mannen menar att detta kunde ha undvikits om han fått korrekt vård på närakuten. Mannen tror att han blev hemskickad utan åtgärd för att personalen ville stänga då klockan var 22, trots att han befunnit sig på närakutmottagningen i ungefär två och en halv timme. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1910-06087** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad vård på vårdcentral En kvinna har nekats vård vid en husläkarjour och hänvisats till en vårdcentral som inte kunde hjälpa henne. Kvinnan åkte till en akutmottagning och fick hjälp. Hon anser att kontakten mellan vårdens verksamheter inte har fungerat optimalt. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som önskar att hennes anmälan enbart registreras och används i statistiken. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1910-06092** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på akutmottagning En kvinna har synpunkter på lång väntetid vid en akutmottagning på ett akutsjukhus. Att sitta och vänta flera timmar ökar risken att man blir smittad av diverse sjukdomar anser kvinnan. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har ringt anmälaren och skickat en blankett på hennes begäran. Kommer överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1910-06112** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter att prov inte togs efter en veckas sjukdom En kvinna med feber och halsont uppsökte en vårdcentral. Läkaren tittade i halsen och lyssnade på lungorna men tog inga prover. Kvinnan informerades om att det kunde ta flera veckor att bli frisk. Efter en dryg vecka blev kvinnan sämre och uppsökte annan vårdinrättning där ett prov togs i halsen. Det visade sig att hon behövde antibiotika. Kvinnan ifrågasätter att inte provet togs vid den första vårdkontakten på vårdcentralen när hon varit sjuk i en vecka. Hon tvingades dessutom resa 20 mil för att kunna träffa läkare och ta provet eftersom hon vid en husläkarjour som hon uppsökte när hon inte blivit bättre nekades detta på grund av bostadsort. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför hon att hon önskar registrera ärendet för att uppmärksamma det skedda, men att hon inte är intresserad av ett yttrande från vårdcentralen. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1910-06116** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning och missad diagnos för utslag hos hel familj En familj bestående av två vuxna och två barn hade fått utslag på kroppen. Utslagen återkom med jämna mellanrum under flera månaders tid. De besökte vårdcentralen men läkaren ansåg inte att det var något allvarligt. Familjen bad om remittering till hudläkare, men läkaren ansåg inte att det var nödvändigt. Till slut sökte familjen en akutmottagning där de direkt fick hjälp och behandling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1910-06118** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Lång väntan i väntrummet samt utebliven behandling En man framför kritik mot att hon fick vänta länge i väntrummet vid en vårdcentral. Han är också missnöjd med ett flertal läkare vid vårdcentralen som enligt honom var okunniga och inte behandlade hans besvär samt inte förskrev någon medicin. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att han även skickat sina synpunkter direkt till vårdgivaren. Kommer överens att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1910-06119** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Felaktig bedömning samt dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på felaktig bedömning och hänvisning samt fruktansvärt bemötande av hennes vuxna dotter vid en vårdcentral. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt från dottern. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1910-06134** Kommunikation Information	Information om diagnos till närstående men inte till patient En kvinna som utretts för vissa besvär fick en diagnos av en läkare vid en vårdcentral. Kvinnan har dock inte informerats om denna diagnos, läkaren har istället berättat om den för dottern. Dottern ifrågasätter detta och är orolig över att kvinnan plötsligt får kännedom om diagnosen på felaktigt sätt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1910-06163** Kommunikation Bemötande	Läkare lyssnade inte och skrek En kvinna som känner sig kränkt framför att en läkare vid en vårdcentral inte har lyssnat på vad hon sa, avbrutit henne samt skrikit och kallat henne för idiot. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1910-06185** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel salva ordinerades till ögonlocken och remiss skickades till fel specialist En kvinna hade fått eksem på ögonlocken och hon sökte husläkaren för besvären. En salva ordinerades som inte skulle användas för ögonlocken. Ögonläkaren avrådde henne att ta salvan. En remiss skickades till ögonkliniken men när hon träffade ögonläkaren fick hon veta att hon behövde remiss till hudläkaren istället. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** **V1910-06209** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Räkningar för uteblivna besök när patienten låg på sjukhus En kvinna gick regelbundet till diabetessjuksköterskan för att vårda bensår hon hade. Kvinnan blev sämre och började sova nästan dygnet runt. Hon skickades till sjukhus efter en tid men det fortsatte komma kallelser till henne från vårdcentralen men ingen försökte kontakta henne för att fråga varför hon inte hade kommit på besöken. Dessa obetalda fakturor gällande patientavgifter för uteblivna besök hade skickats vidare till inkassoföretag och det blev dyra avgifter som följd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Det finns inga kontaktuppgifter i anmälan. Ärendet avslutas och kan öppnas igen om anmälaren återkommer.
Epost **Primärvård** **V1910-06217** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad besök vid vårdcentral med hänvisning till listning i annan region En man som är folkbokförd i annat landsting vände sig till en vårdcentral i Region Stockholm när han var i behov av vård. Han nekades dock besök med hänvisning till att han är listad i en annan region. Åtgärd: Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** **V1910-06222** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad bedömning En ung man är i behov av hemtjänst. Kommunen behöver dock en ADL-bedömning (aktiviteter i dagliga livet) utförd. Mannen hittar inte någon arbetsterapeut som vill utföra denna. Åtgärd: Åtgärd: I samtal med anmälaren framkommer att både arbetsterapeut och sjukgymnast varit hemma hos mannen. Dock ej utfärdat intyg. Mannen har ådragit sig en träningsskada. Hänvisar till rehab för dialog. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1910-06254** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Utebliven undersökning och bristfällig patientsäkerhet En kvinna är kritisk till att en läkare trots hennes begäran inte tog något blodprov på henne vid en vårdcentral. Enligt läkaren hade kvinnan ingen feber och allt verkade vara bra. Kvinnan åkte till annan mottagning som tog blodprov vilket visade att hon hade en besvärlig lunginflammation och behövde antibiotika. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och på begäran, skickat blankett till henne samt kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1910-06271** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande undersökningar och tas inte på allvar En kvinna hade i flera år brottats med ohälsa och olika åkommor, vilka har förvärrats under den senaste tiden. Hennes närstående som kontaktar förvaltningen menar att situationen känns uppgiven då vårdcentralen inte lyckats erbjuda någon hjälp. Den närstående menar att undersökningarna som sker är stressiga och korta och att det aldrig blir någon grundlig utredning eller remittering till specialist. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** **V1910-06278** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning av besvär i fot En kvinna kontaktade sin husläkare då hon hade kraftig värk i foten, det var svårt att gå normalt. Hon blev undersökt manuellt och sedan remitterad till röntgenundersökning, men hon har inte fått någon diagnos och husläkaren har avslutat henne. Men hon har så ont att hon tvingas gå med kryckkäppar och ifrågasätter varför husläkaren inte vill utreda mer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har varit hos naprapat och är nu remitterad till magnetröntgenundersökning och så småningom ortoped om svaret visar avvikelser. Hon är nöjd med hanteringen och ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1910-06292** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Lång väntan på närakut med allergisk reaktion En man som drabbats av en allergisk reaktion sökte vård vid sjukhus och vårdcentral. När symtomen förvärrades allt mer med blåsor i kroppens alla slemhinnor och skinnflådd hud uppsökte han akutsjukhus som hänvisade honom till närakutmottagning. På närakuten fick han vänta i tre timmar innan han gav upp och istället kontaktade sin vårdcentral, som ansåg att han var i akut behov av att träffa en hudspecialist. Mannen ifrågasätter väntetiden på närakuten och är mycket besviken över vårdens hantering av hans besvär och lidande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal framför anmälaren att han inte är intresserad av ett skriftligt svar från närakutmottagningen. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** **V1910-06298** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Önskar remitteras till klinik i annat landsting En kvinna har haft långvarig kontakt med en smärtläkare. Denne har nu bytt arbetsgivare till ett annat landsting. Kvinnan har remitterats av sin husläkare till en smärtläkare i Stockholm men önskar få remiss till hennes tidigare läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om regelverket.
Epost **Primärvård** **V1910-06331** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Felaktig bedömning på vårdcentral En man var på läkarbesök på vårdcentralen två gånger och de togs snabbtest på grund av misstanke om halsfluss. Han fick sedan åka in till en stor akutmottagning och blev inlagd på en intensivvårdsavdelningen då han hade bakterier i halsen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** **V1910-06339** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning En kvinna anser att läkare vid en vårdcentral har gjort fel bedömning gällande hennes smärta som fortfarande kvarstår. Kvinnan kan inte jobba på grund av sina besvär och är mycket besviken på vården. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat kvinnan som berättat att hon ska träffa läkaren igen snart. Förvaltningen har skickat anmälningsblankett på hennes begäran och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** **V1910-06346** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande undersökning gav inte korrekt diagnos vid skada i knä En kvinna föll och skadade knät, det svullnade upp och värkte rejält. Vid besök hos husläkaren genomförde inte han någon undersökning av knät, kvinnan behövde inte ens ta av sina kläder. Han gav lugnande besked och gav inga rekommendationer om träning eller smärtlindring. Kvinnan tog själv kontakt med sjukgymnast som blev oroad över knäts funktion och vid röntgenundersökning konstaterades menisk- och ledbandsskada som nu ska opereras. Anmälaren är missnöjd med den bristfälliga undersökningen hos husläkaren vid det första besöket. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.