

Ökning av antalet ärenden avseende Huddinge vårdcentral

Ärendet

Förvaltningen har noterat en oroande ökning av ärenden rörande Huddinge vårdcentral. Under 2014 inkom 25 ärenden, vilket var en kraftig ökning jämfört med 2013 då två ärenden inkom. Ökningen kvarstod under det första tertialet 2015, då nio ärenden inkom. Statistik och ärendesammanfattningar bifogas.

Utredning

I utredningen har förvaltningen inhämtat yttrande rörande ärendeökningen från ledningen för Huddinge vårdcentral, vilket bifogas. Av detta har framkommit att mottagningen har stor och ökande verksamhet. Såväl bemaning som antalet listade patienter har ökat under de senaste åren. Man arbetar aktivt med avvikelser och klagomål. Tydlig information om patientnämnden finns och man informerar även i receptionen. Analys av de klagomål som inkom 2014 har lett till skriftlig information till samtliga anställda, en diskussion i yrkesgrupper samt att frågan hanterats på planeringsdagar.

Regelverk

Av 4 § lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m. framgår att patientnämnden ska göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen bedömer att ledningen arbetar konstruktivt med de klagomål som inkommer. Antalet klagomål har minskat under det andra tertialet, då fem ärenden inkom. Det bedöms därför inte aktuellt att överlämna ärendena till IVO. Utvecklingen kommer dock att följas och förvaltningen återkommer till nämnden om en förändring till det sämre sker.

Verksamhetens ledning kommer att informeras om ovanstående.

Eva Ljung
Förvaltningschef

Bilagor

Statistik
Ärendesammanfattningar
Yttrande från Huddinge vårdcentral

Antal Ärenden Radetiketter	Kolumnetiketter						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015*	Totalsumma
Administrativ hantering	1			1			2
Ekonomi	1				1		2
Kommunikation	2	4	4		4	1	15
Omvårdnad	1				1		2
Organisation och tillgänglighet		2			6	2	10
Patientjournal och sekretess	1	1			1		3
Vård och behandling	3	7	4	1	12	6	33
Vårdansvar		2					2
Totalsumma	9	16	8	2	25	9	69

* 2015 omfattar perioden januari till och med april

Antal Ärenden Radetiketter	Kolumnetiketter						Totalsumma
	2010	2011	2012	2013	2014	2015*	
Administrativ hantering	1			1			2
Ekonomi	1				1		2
Kommunikation	2	4	4		4	1	15
Omvårdnad	1				1		2
Organisation och tillgänglighet		2			6	2	10
Patientjournal och sekretess	1	1			1		3
Vård och behandling	3	7	4	1	12	6	33
Vårdansvar		2					2
Totalsumma	9	16	8	2	25	9	69

* 2015 omfattar perioden januari till och med april

Ankom

2015-06-18

Patientnämndens förvaltning

2 juni 2015

SLSO 15-823

Angående PaN A1505-00159-43

Patientnämnden har i en skrivelse/ärende uppmärksammat SLSO på "Ökning av antalet ärenden avseende Huddinge vårdcentral".

Man har jämfört antalet ärenden för åren 2013-2014, och ser en kraftig ökning 2014 jämfört med 2013 (25 jämfört med 2). Man har noterat att denna ökning kvarstår under första tertialen 2015, då nio ärenden inkom.

Det handlar bland annat om klagomål på behandling, tillgänglighet, bemötande, utredning-diagnostik och läkemedelsförskrivning.

Huddinge vårdcentral är den fjärde största vårdcentralen i Stockholm (tredje i SLSO) och tillhör de tre vårdcentralerna i Stockholm som de senaste åren har noterat den största tillväxten och antalet listade patienter har sedan 2006 ökat från drygt 17 000 till nästan 25 000.

Denna ökning beror inte enbart på nybyggnationer utan på att vårdcentralen också uppfattas av befolkningen i hela Huddinge och stora delar av Botkyrka som en attraktiv och bra vårdcentral.

Vårdcentralen är bemannad med 22 läkare varav 15 specialister i allmänmedicin vilket är en av de bästa läkarbemanningarna i Stockholm. Vårdcentralen uppfyller därmed läkarföreningens kvalitets/arbetsmiljömål med 1 läkare på 1500 listade patienter.

Vårdcentralen har haft stabil och bra bemanning i flera år och under 2014 och 2015 har vi utökat bemanningen ytterligare.

Vårdcentralen arbetar aktivt och strukturerat med kvalitets- och fortbildningsfrågor vilket har resulterat i flera utmärkelser. Vårdcentralen har dessutom uppdrag (2014) att verka som en Akademisk Vårdcentral och är en akademisk nod för 36 primärvårdsverksamheter i Huddinge, Botkyrka och Södertälje. I uppdraget ingår att stimulera och utveckla nya former för studentundervisningen, forskning och fortbildning för samtliga personalkategorier.

Mellan 2013 och fram tills nu har vi arbetat aktivt med att förbättra vår tillgänglighet vilket har resulterat i att verksamheten är bland de bästa i Stockholm både beträffande telefontillgängligheten samt uppfyllesegraden av vårdgarantin.

Under samma period har vi intensifierat vårt arbete beträffande patientsäkerheten genom att systematiskt kartlägga och åtgärda de största riskerna i patientsäkerheten samt arbetat med patientdelaktighet i vården och med patienträttigheter, vilket är i linje med den nya Patientlagen.

Som en led i detta arbete har vi ökat information till befolkningen om Patientnämndens verksamhet genom bland annat uppslag och broschyrer i väntrummet samt genom en aktiv information i receptionen. Detta har resulterat i ett ökat antal ärenden i Patientnämnden. Trots att vi har en nollvision beträffande klagomål ser vi ökningen som en positiv trend då vi ser

varje klagomål som en viktig input från befolkningen och vi uppmanar våra patienter att komma med synpunkterna.

Ovanstående är parallellt till faktum att ett aktivt arbete med patientsäkerheten leder till att man identifierar fler patientsäkerhetsrisker och anmäler fler avvikelser. Detta är då inte tecken på att verksamheten har blivit mindre säker utan återspeglar ett ökat medvetande om patientsäkerhetsfrågor.

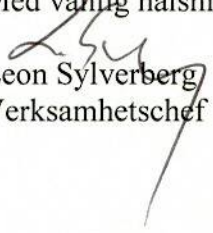
Vi arbetar aktivt och systematiskt med avvikelser och klagomålen och i januari 2015 har jag granskat och analyserat samtliga PaN ärenden som inkom år 2014 vilket har resulterat i en skriftlig information till samtliga anställda och en diskussion i yrkesgrupper samt på planeringsdagar.

Även om det absoluta antalet klagomål förefaller högt är det viktigt att framhålla att med hänsyn till verksamhetens storlek och besöksvolym så är det 0,02 promille av besöken som har resulterat i negativa synpunkter till Patientnämnden från våra patienter. Huddinge vårdcentral tillhör inte de vårdcentral som toppar listan i fråga om antal klagomål till Patientnämnden i förhållande till antalet besök och antalet listade patienter.

Det är viktigt att understryka att vi tar på största allvar alla synpunkter som kommer från våra patienter och vår befolkning. Alla synpunkter är en viktig kunskapskälla kring patienternas och befolkningens förväntningar på vården. Inte minst kring vikten att informera och kommunicera med patienterna på ett korrekt sätt, detta då, enligt min bedömning, många av klagomålen inte grundar sig i felaktig medicinsk handläggning utan i en otillräcklig information.

Patientens delaktighet och rättigheter, bemötande, konsultationsteknik och vikten av en bra kommunikation och information vid varje patientkontakt är en fråga som vi systematiskt arbetar med på våra arbetsplatsträffar, inom respektive yrkesgrupp och på planeringsdagar och som vi kommer att fortsätta arbeta med.

Med vänlig hälsning


Leon Silverberg
Verksamhetschef

E-post Primärvård V1409-04202-50 KAR Vård och behandling	Bristande undersökning och utredning En kvinna har sökt vård under flera månader utan att ha fått adekvat hjälp. Kvinnan misstänker själv att hon har ME/CFS (kroniskt trötthetssyndrom). Kvinnan vill veta hur hon ska få sin husläkare intresserad av hennes besvär. Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Informerar om valfriheten inom primärvården samt mottagningen för ME/CFS. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post Primärvård V1410-05299-44 STE Vård och behandling	Bristande behandling En man har kontaktat förvaltningen då han anser att en vårdmottagning satt i system att kräva ett personligt besök för att skriva ut recept för en kronisk sjukdom som går i skov och där han behöver kontinuerlig och ibland mycket snabb behandling. Åtgärd: Anmälaren har per telefon informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vårdcentralen meddelade då mannen ville ha medicin utskrivet på e-recept att han först var tvungen att komma på besök. Han har tidigare under året varit på läkarbesök för sin sjukdom. Anmälaren har en virussjukdom med återkommande skov och där det är viktigt att mannen får sitt läkemedel så snabbt som möjligt. Ibland har han läkemedel hemma att ta, är dessa slut behöver han snabbt läkartid. Mannen kommer själv att kontakta sin vårdcentral för att försöka få en förklaring till kravet på besök. Enligt överenskommelse med mannen avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1410-05054-62 MEL Kommunikation	Olämpligt bemötande från läkare En man hör av sig angående sin son som träffat en läkare som betedde sig mycket olämpligt. Han ifrågasatte sonens skada och kom med ovidkommande påståenden och frågor om sonens fysiska utveckling. Läkaren har också tagit del av sonens journal från en annan mottagning utan medgivande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som beklagar att patienten upplevde bemötandet som kränkande och menar att man på ett bättre sätt hade kunnat informera om undersökningens syfte. Synpunkterna har förmedlats till läkaren. Man nekar till att ett dataintrång skulle ha skett, då patienten och läkaren hade en vårdrelation och läkaren inhämtade relevanta uppgifter från en mottagning tillhörande samma vårdgivare, det vill säga inom samma spärrområde. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1409-04230-63 BIL
Vård och behandling**Bristande uppföljning av behandling**

En man hade besvär med halsbränna, efter genomgången undersökning får mannen information om att han ska komma på återbesök efter ett år men att hans husläkare måste skriva remiss för det. Mannen har väntat i sex månader att han ska remitteras för återbesöket, mannen har inte fått någon remiss ännu trots flera påstötningar.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att mottagningen har haft motstridiga uppgifter om när den uppföljande undersökningen ska genomföras. Att man inte utfärdar remisser för undersökningar ett till två år innan undersökningen genomföras utan att patienten uppmanas att boka ett återbesök för undersökning och utfärdande av ny remiss. Ett genmäle inkommer och av det framgår följande: anmälaren undrar hur han ska veta när han ska boka återbesök då det förekommer motstridiga uppgifter om när besöket ska ske och att varför har man inte informerat patienten om hur han ska göra för att få remissen när han vid upprepade tillfällen haft telefonkontakt angående den. Anmälaren anser också att det är slöseri med resurser om man måste boka återbesök för att få en remiss för en uppföljande undersökning. Ett kompletterande yttrande begärdes och av det framgår det att det remissförfarande är organiserat utifrån att allmänläkaren är ansvarig för remissens medicinska ändamålsenlighet och för den medicinska uppföljningen vilket gör att ett återbesök är nödvändigt. En kopia av yttrandet sändes till anmälaren. Ytterligare ett genmäle inkom som anmälaren önskar ska bifogas avslutsskrivelsen till värden. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Primärvård**V1410-04989-49 HAP
Kommunikation**Svårt att förstå brev av läkare**

Anmälaren har svårt att förstå innehållet i det brev som hon fått av läkare.

Åtgärd: Då förvaltningen kontaktade anmälaren meddelade hon att hon inte själv önskade medverka till vidare handläggning av ärendet. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Primärvård**V1402-00898-52 LÖW
Organisation och
tillgänglighet**Bristande tillgänglighet**

En man skriver för sin frus räkning. Kvinna har fått vänta nästan 2 veckor för att få komma till en läkare. Samma dag som kvinnan hade fått tid ringde vårdcentralen och avbokade besöket utan att ge tid för ett nytt besök. Paret vände sig då till akutmottagningen. Läkaren på akutmottagningen skickade en remiss tillbaka till vårdcentralen. Paret har för sökt att komma i kontakt med verksamhetschefen vid ett flertal försök utan framgång. De undrar hur det kan komma sig att det är så stort omöjligt att få tid och komma i kontakt med ansvarig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att familjen hade svårt att komma i kontakt med sin

husläkare. Dessvärre går det inte att återkoppla synpunkterna till aktuell läkare då denne inte längre arbetar i organisationen. Vid genomläsning av journalen kostateras att kvinnan varit på läkarbedömning på vårdcentralen tre gånger under slutet av januari till mitten av mars. Då gjordes adekvat utredning inklusive undersökning med magnetkamera. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren informerats om att förvaltningen inte kan göra något ytterligare. Anmälaren önskar få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.

Skrivelse
Primärvård

V1406-03079-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande behandling

En man anser att en husläkare har brustit i att ge adekvat behandling åt hans hustru.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats och av detta framgår att man beklagar patientens situation men att man inte ser att man kunnat hantera situationen på ett annorlunda sätt. Då anmälaren inte hörts av inom angiven svarstid avslutas ärendet.

Skrivelse
Primärvård

V1407-03322-42 JER
Kommunikation

Ovänligt bemötande vid receptförnyelse

En man kallades till vårdcentralen för läkemedelsgenomgång och receptförnyelse. Läkaren undrade vad mannen sökte för och efter en förklaring uppstod konflikt. Läkaren menade att mannen krävde mediciner och hänvisade honom till psykiatrin. Efter kontakt med enhetschefen fick han en ny läkartid. I journalen finns felaktigheter noterade.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar händelsen med förväntningar på nytt recept från patienten och de rutiner som gäller vid förnyelse vid denna medicinering. Frågor kring bemötandet till patienten är något som verksamheten kontinuerligt arbetar med. I detta fall fungerade det inte optimalt. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

Telefon
Primärvård

V1402-00726-62 MEL
Organisation och tillgänglighet

Lång väntetid på besökstid

En kvinna hör av sig angående sin son som sover dåligt och har bristande aptit. Hon har vänt sig till vårdcentralen för att få en besökstid, men inte fått någon tid förrän om mer än en månad. Mamman tycker att detta är allt för lång tid, då problemen är stora. När hon vänt sig till närakuten hänvisar de bara tillbaka till vårdcentralen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skriftlig anmälan väntas.

Telefon Primärvård V1405-02338-49 HAP Vård och behandling	Läkare ignorerade andningsbesvär Anmälaren lider av lungsjukdom och behandlas med cellgifter. Akutsjukhuset har bedömt att mannen ska vara i sin bostad och att primärvården ska se till att han får tillgång till apparat som hjälper honom med andningen. Akutsjukhuset har i denna fråga skrivit en remiss till primärvården. Anmälaren tog kontakt med vårdcentralen som bekräftade att remissen inkommit, personal uppgav att läkare skulle kontakta anmälaren. Läkaren ringde och när läkaren fick veta vad anmälaren var i behov av lade han på luren. Anmälaren led svårt i samtalet med förvaltningen och uttryckte sitt stora behov av denna apparat som skulle hjälpa honom med andningen. Åtgärd: Förvaltningen försökte komma i kontakt med olika personer inom ledningen vid vårdcentralen men lyckades inte. Via verksamhetsstöd inom sjukvårdområdet kom förvaltningen i kontakt med IT-personal vid vårdcentralen som tog emot uppgifterna om anmälares behov och svåra situation. Denna personal skulle ombesörja att anmälaren blev kontaktat av sjukvårdspersonal.
Telefon Primärvård V1406-02995-50 KAR Vård och behandling	Missad diagnos Mannen sökte vårdcentral under 1 år för bland annat svårigheter att andas. Vårdcentralen gjorde inga undersökningar och ställde diagnosen inflammation i luftrören. Mannen fick söka akut och man upptäckte hjärtsvikt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon Primärvård V1401-00138-57 HEG Organisation och tillgänglighet	Svårt att få tider till läkare En man har varit patient på en vårdcentral under lång tid. Han var i akut behov av tid för ett akut ryggskott, men det var väldigt svårt att komma fram på telefon och helt omöjligt att få en läkartid inom tre veckor. Mannen är besviken och missnöjd med vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktoppgifter till vårdcentraler i närområdet.
Telefon Primärvård V1403-01106-58 CRE Vård och behandling	Felaktig diagnos, önskar ekonomisk ersättning En kvinna framför att läkaren på vårdcentralen gjort en felaktig bedömning av hennes besvär. Kvinnan sökte vård på grund av trötthet, utreddes med blodprover på vårdcentralen. Hon anser att läkaren inte beaktade provsvaren och satte en felaktig diagnos. Anmälaren önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, samt om patientförsäkringen. Skickar blanketter.

Telefon**Primärvård**

V1403-01185-54 HAD
Vård och behandling

Nekad vård på vårdcentral

En äldre kvinna bosatt på ett servicehus vände sig till en vårdcentral men nekades vård och behandling. Hon uppmanades att åka hem och ta värktabletter.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon**Primärvård**

V1403-01420-55 SKA
Vård och behandling

Brister i uppföljning av läkemedel

En man som är färdigbehandlad inom psykiatri anser inte att han får hjälp av sin vårdcentral med fortsatt behandling.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon**Primärvård**

V1403-01453-42 JER
Vård och behandling

Felmedicinerad, sjukhusvårdades

En kvinna förskrevs medicin mot magkatarr av husläkaren. I samband med måltid tog hon sin medicin och ett glas vin. Därefter sov hon i ett dygn. Kvinnan sjukhusvårdades och genomgång visade att husläkaren förskrivit fel medicin.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon**Primärvård**

V1405-02275-57 HEG
Organisation och
tillgänglighet

Nekad besökstid för omläggning

En man var listad på en vårdcentral, men efter en operation önskade han omläggning av såret på en annan vårdcentral som låg närmare hemmet. När han ringde dit fick han inte komma för omläggning eftersom sjuksköterskan inte kunde lista om honom. Mannen ifrågasatte detta och efterfrågade sjuksköterskans namn, men detta vägrade hon uppge. Han tvingades åka tillbaks till avdelningen på akutsjukhuset för byte av bandage.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon**Primärvård**

V1407-03310-55 SKA
Kommunikation

Bemötande av läkare

En äldre kvinna som sökt för urinvägsbesvär blev otrevligt bemött av en läkare som hon talade med på sin vårdcentral.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens

uppdrag och verksamhet.

Telefon**Primärvård**

V1410-04815-55 SKA
Patientjournal och
sekretess

Problem med att få läsa sin journal

En man har blivit nekad att få ut sin journal och önskar hjälp från patientnämndens förvaltning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och regelverket kring journaler. Anmälaren har fått information enligt personuppgiftslagen.

Telefon**Primärvård**

V1410-05090-63 BIL
Vård och behandling

Bristande utredning försenade diagnos

En kvinna blev sjuk för ca 9 månader sedan och kontaktade vårdcentralen, hon hade generella symtom med bland annat huvudvärk och illamående. På vårdcentralen påbörjades en undersökning och utredning av hennes besvär. Kvinnan drabbades av neurologisk påverkan med minnes- och koncentrationspåverkan. Utredningen gav inga resultat men kvinnans besvär förvärrade och även hennes psykiska hälsa försämrades. Nyligen visade det sig att kvinnan hade en hjärnhinneinflammation. Kvinnan framför synpunkter på bristande utredning och försenad diagnos.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon**Primärvård**

V1411-05359-42 JER
Organisation och
tillgänglighet

Läkaren återkommer inte för nytt recept

En kvinna efterfrågade nytt recept av husläkaren via telefon men läkaren återkom inte.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse**Primärvård**

V1401-00304-52 LÖW
Organisation och
tillgänglighet

Bristande tillgänglighet

En man framförde synpunkter på bristande tillgänglighet hos läkaren på familjens vårdcentral. Mannen har under flera veckor försökt boka tid hos husläkaren för sin dotters räkning utan framgång. Mannen har fått motstridiga uppgifter om när läkaren är tillgänglig och när man kan boka tid för besök. Mannen nekades att söka vård hos annan läkare vid samma vårdcentral utan hänvisades till ansvarig husläkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att mannen har haft svårt att komma i kontakt med husläkare. En vagel är ett självläkande sjukdomstillstånd som oftast inte kräver en specialistbedömning och därför var det inte adekvat att remittera dottern till ögonsjukhus. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han önskar få ärendet överfört till I VO för fortsatt handläggning

där. Ärendet avslutat.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1411-05396-44 STE
Ekonomi

Ersättningskrav, bristande läkemedelshantering

En kvinna som får sin medicin delad manuellt i dosett från en vårdcentral ringer då dosetten blivit feldelad. Den felaktiga medicineringen upptäcktes vid rutinprovtagningen för uppföljning inför dosering, kvinnan fördes akut till sjukhus och fick behandlas drygt tre veckor för sina biverkningar. Hon använder numera rullator då benen inte bär.

Åtgärd: Ger och skickar information om patientförsäkringen LÖF. Överenskommer att undertecknad kontaktar verksamhetschefen på vårdcentralen.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1406-02824-58 CRE
Vård och behandling

Brister i läkemedelsbehandling, inte lyssnad till

En kvinna framför synpunkter på brister i läkemedelsbehandlingen samt att hon inte blivit lyssnad till i kontakten med sin husläkare på vårdcentralen. Läkaren önskar ändra på hennes medicinering med motiveringen att hon måste följa riktlinjerna. Anmälaren ifrågasätter tillvägagångssättet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med reviderad skrivelse enligt överenskommelse avslutas ärendet i befintligt skick utan utredning hos förvaltningen.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-05034-42 JER
Omvårdnad

Brister i hygien vid provtagning, komplikation

En man tog blodprov på vårdcentralen och sköterskan bar inte handskar och desinfekterade inte huden innan provtagning. Mannen fick smärtor i armen och efter två dagar hade han blåmärke och svullnad från armveck ner till handen. När han sökte vårdcentralen för besvären tittade läkaren inte på armen men skrev ut antibiotika. Mannen kontaktade enhetschefen utan att få gehör.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar händelsen och de komplikationer som uppkommit i samband med blodprovstagning. Orsaken till infektionen är svårt att yttra sig om, blåmärket i sig eller att personalen inte använde handskar. Det är trots det oacceptabelt att inte följa hygienföreskrifterna vilket påtalats för berörd personal. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att anmälan kommer att göras till Patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

E-post Primärvård V1504-02237-44 STE Vård och behandling	Missad diagnos En man med en tidigare cancersjukdom fick ont och sökte läkare. Mannen bad om magnetrontgen vid två olika besök med hänvisning till sin tidigare sjukdom men läkaren ansåg inte undersökningen ekonomiskt försvarbar. När mannen omsider fick en magnetrontgen genomförd visade den på cancer. Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Information om patientförsäkringen LÖF samt Inspektionen för vård och omsorg ges och skickas. Ärendet vid nämnden avslutas.
E-post Primärvård V1503-01544-42 JER Organisation och tillgänglighet	Nekad besökstid En kvinna är inte listad på någon vårdcentral och kontaktade en vårdcentral för att boka tid för receptförnyelse. Sköterskan nekade henne tid med hänvisning till att hon inte bor i länet. Kvinnan mejlade verksamhetschefen och undrade om inte det är fritt att söka vård var man vill. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren blev kontaktad av verksamhetschefen som instämde i att hon borde ha fått boka en läkartid med hänvisning till den nya patientlagen och kommer informera samtlig personal om denna lag. Kvinnan bokade besök på en annan vårdcentral och fick receptförnyelse. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.
Skrivelse Primärvård V1501-00109-42 JER Vård och behandling	Nekad medicinering En man med smärtproblematik vårdas och medicineras av husläkaren. Medicinerna räcker inte alltid och då han önskar förnyat recept nekade han detta. Mannen har skrivit till verksamhetschefen som förklarar att denna medicinering är beroendeframkallande varför förskrivningen skall vara restriktiv. Varje läkare har ett självständigt medicinskt ansvar vilket innebär att om läkaren följer riktlinjer, vårdprogram och rekommendationer kan verksamhetschefen inte påverka behandlingen. Åtgärd: Anmälaren har fått en skriftlig förklaring av verksamhetschefen gällande restriktioner vid denna medicinering. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att vi inte kan påverka beslut kring en behandling. Ärendet avslutas då handläggning av ärendet inte tillför något ytterligare.
Telefon Primärvård V1501-00181-62 MEL Vård och behandling	Missnöjd med utredning på vårdcentral En kvinna remitterades för röntgenundersökningar från sin vårdcentral. Kvinnan har sedan från vårdcentralen fått

beskedet att allt ser bra ut. Kvinnan har dock själv begärt ut röntgenbilderna och sett förändringar som hon velat ska undersökas närmare. Hon får dock inget gehör från sin läkare.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan ska försöka få en remiss till en specialist och återkommer vid behov.

Telefon
Primärvård
V1504-02310-59 LAR
Organisation och
tillgänglighet

Frågor om akuttid vid mottagningen

Anmälaren undrar om akuttider vid mottagningen kräver särskild folkbokföringsadress. En man uppges ha nekats akuttid med hänvisning till detta, dock erbjudits tid för ordinarie läkarbesök.

Åtgärd: Förklarar att det möjligen är ett missförstånd då anmälares uppgifter beskriver ett vårdbehov som överstiger vad som kan rymmas under ett besök vid denna typ av akutbesök. Föreslår att acceptera en tid och uppsöka akutmottagning för omgående hjälp om hjälpen inte kan anstå till dess.

Telefon
Primärvård
V1501-00123-58 CRE
Vård och behandling

Brister i utredning av ryggbesvär

En kvinna framför att hon anser att hennes ryggbesvär inte utretts tillräckligt från vårdcentralens sida. Hon undrar vad hon har för rättigheter.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon
Primärvård
V1503-01360-57 HEG
Kommunikation

Ifrågasätter receptionistens bemötande

En man är långtidssjukskriven och bokar återbesök hos husläkaren med jämna mellanrum. Vid tidsbokning är receptionisten ifrågasättande och mannen blir ledsen över hennes frågor. Mannens hustru ser hur ledsen mannen blir.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse
Primärvård
V1501-00190-42 JER
Vård och behandling

Felmedicinerad, sjukhusvårdad

En kvinna medicineras mot diabetes av husläkaren och insjuknade successivt efter doshöjning. Sjukhusvård visade njursvikt, magpåverkan, kräkningar samt kraftig viktnedgång. Utredning visade att hon medicinerats med fyra tabletter för mycket per dag.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren, verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare där en beklagan över händelsen framförs. Behandlingsansvarig

läkare minns inte hur förskrivningen gick till. Ett annat preparat mot höga blodfetter skulle eventuellt förskrivas. Diabetesmedicinen skulle inte höjas, kanske en bugg i systemet eller mänskliga faktorn var orsaken till felförskrivningen. Chefläkaren har anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg enligt lex Maria. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inkommit med skriftliga synpunkter som skall bifogas anmälan enligt lex Maria. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1502-00720-64 JMM
Vård och behandling

Fel diagnos

En man fick inte hjälp med sin värkande hand. Först efter besök på tredje vårdcentralen fick han rätt diagnos och hjälp.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om Patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Patientförsäkringen. Anmälaren har redan gjort anmälan till IVO, som öppnat ärende, varför detta ärende avslutas.