

## Patientnämnden Ärendeförteckning

Avslutat datum: 2020-11-01 - 2020-11-30

<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2009-04931</b> Kommunikation Bemötande	<p>Ifrågasätter bemötande av ambulanssjuksköterska</p> <p>En kvinna drabbades av hjärtklappning och tryck över bröstet och ringde efter ambulans. När ambulansen kom upplevde kvinnan att en ambulanssjuksköterska uppträdde mycket hotfullt och anklagade henne för att utnyttja resurser i onödan. Hon uppgav att sjuksköterskan skrek högt i hennes lägenhet och inte genomförde någon ordentlig undersökning. Kvinnan önskade bli transporterad till ett akutsjukhus där hon är inskriven patient på hjärtkliniken, men hon kördes till annat sjukhus.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren förklarades att ambulans, om inte särskilda hinder finns, alltid kör till närmaste sjukhus, detta för att ambulansen ska bli ledig igen så snart som möjligt. Anmälan har återkopplats till ansvarig sjuksköterska. Patienten är mycket nöjd med det och vill att ärendet avslutas.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2009-05430</b> Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	<p>Ifrågasätter att ambulans tog så lång tid</p> <p>En man drabbades av en tia-attack och hans hustru ringde efter ambulans. Hustrun ifrågasätter att det tog över två timmar för ambulansen att komma.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bemöter ombudets synpunkter. I svaret framförs att ärendet prioriterades som prio två vilket innebär brådsakande utan blåljus vilket vårdgivaren fortsatt bedömer vara korrekt. Anledningen till att patienten fick vänta länge på ambulans var att ett flertal ambulanser som var på väg omdirigerades till mer akuta ärenden. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon fortsatt ifrågasätter prioriteringen men inte önskar någon vidare kontakt. Ärendet avslutas.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2010-05790</b> Kommunikation Bemötande	<p>Bristande bemötande av ambulanspersonal</p> <p>En äldre kvinna hade magbesvär och kontaktade ambulans för transport till akutmottagning. Det var två yngre kvinnor som var besättningen i ambulansen. Den ena frågade vad som var kvinnans problem. Kvinnan svarade att hon hade ont i magen. Det är förstoppning, svarade den ena ambulanspersonalen. Kvinnan menade att det inte alls var förstoppning, vilket det visade sig senare inte vara heller. Väl inne i ambulansen bad kvinnan samma ambulanspersonal att korrigerade läget på britsen där hon halvåg. Det går inte svarade ambulanspersonalen. När ambulansen började köra satt ambulanspersonalen och fipplade med sin mobiltelefon och lyssnade på musik med hög volym.</p> <p>Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I kontakt med kundsupport för larmoperatör ombads eftersökning och identifiering av ambulansföretaget som var inblandad i händelsen. Dock kunde de inte finna att en ambulans överhuvudtaget tillkallats till kvinnans adress det datum som hon hade angett. Inte heller vid utökad tidsangivelse kunde larmoperatören hitta att ambulans tillkallats till kvinnans adress. Kvinnan nöjde sig därefter med att händelsen registreras som ett avidentifierat ärende till månadsrapporten.</p>

<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2008-04502</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande bemötande och information kring problem med e-tjänst</p> <p>En mamma till två barn kunde inte växla journal och läsa sina barns journaler i 1177 e-tjänster, hon har kunnat göra detta tidigare. Kvinnan tycker att det är obehagligt att hon inte kan se journalerna och undrar om det gjorts någon spärr eller blockering. När hon ringt regionen och teknisk support har ingen kunnat hjälpa henne eller svara på vad som skett utan hon har blivit ovänligt och osympatiskt bemött. Kvinnan har blivit hänvisad runt utan att någon kunnat svara på vad som hänt eller kunnat åtgärda problemet.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren för e-tjänster som beklagade att anmälaren inte fått något tydligt svar på sina frågor och att hon upplevt att hon blivit illa bemött av den nationella supporten och från regionens växeltelefonister. Vårdgivaren skulle se över sin information i regionen gällande denna typ av ärende. Vårdgivaren förklarade att den som är vårdnadshavare som regel kan se sitt barns journalinformation via 1177 upp till att barnet fyller 13 år. Vården behöver beakta både risker och fördelar med denna digitala åtkomst. Ibland blir det en avvägning då exempelvis barnets rätt till skydd väger över vårdnadshavarens möjlighet till åtkomst som då kan begränsas. Det är dock lämpligt att informera om att man har utfört en begränsning av åtkomst, precis som när andra åtgärder vidtas. Vårdgivaren menade att informationen som anmälaren skulle ha fått från den nationella 1177-supporten var att hon ska vända sig till barnets vårdgivare för mer information. Om vårdgivaren inte vet hur de ska hantera denna typ av ärende så ska de höra av sig till supporten för sitt journalsystem. Som vårdnadshavare har man rätt att begära ut journalkopior från barnets vårdgivare som gör en manuell menprövning av journaluppgifterna innan utlämning. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom given tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2008-04565</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ingen tillgång till barns journal och bristande kommunikation kring detta</p> <p>En kvinna som har två barn kunde inte växla journal och läsa sina barns journaler i 1177 e-tjänster, hon har kunnat göra detta tidigare. Kvinnan tycker att det är obehagligt att hon inte kan se journalerna och undrar om det gjorts någon spärr eller blockering. När hon ringt regionen och teknisk support har ingen kunnat hjälpa henne eller svara på vad som skett utan hon har blivit ovänligt och osympatiskt bemött. Kvinnan har blivit hänvisad runt utan att någon kunnat svara på vad som hänt eller kunnat åtgärda problemet.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren för e-tjänster som beklagade att anmälaren inte fått något tydligt svar på sina frågor och att hon upplevt att hon blivit illa bemött av den nationella supporten och från regionens växeltelefonister. Vårdgivaren skulle se över sin information i regionen gällande denna typ av ärende. Vårdgivaren förklarade att den som är vårdnadshavare som regel kan se sitt barns journalinformation via 1177 upp till att barnet fyller 13 år. Vården behöver beakta både risker och fördelar med denna digitala åtkomst. Ibland blir det en avvägning då exempelvis barnets rätt till skydd väger över vårdnadshavarens möjlighet till åtkomst som då kan begränsas. Det är dock lämpligt att informera om att man har utfört en begränsning av åtkomst, precis som när andra åtgärder vidtas. Vårdgivaren menade att informationen som anmälaren skulle ha fått från den nationella 1177-supporten var att hon ska vända sig till barnets vårdgivare för mer information. Om vårdgivaren inte vet hur de ska hantera denna typ av ärende så ska de höra av sig till supporten för sitt journalsystem. Som vårdnadshavare har man rätt att begära ut journalkopior från barnets vårdgivare som gör en manuell menprövning av journaluppgifterna innan utlämning. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom given tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2006-03584</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Felaktig bedömning av ambulanspersonal, försenad behandling</p> <p>En kvinna led av svår huvudvärk varpå anhöriga ringde ambulans vid tre tillfällen. Vid de två första gångerna bedömde ambulanspersonalen att patienten inte behövde följa med till sjukhus. Vid tredje tillfället togs hon med till sjukhus och det visade sig då att hon haft en hjärnblödning under flera dagar. System till kvinnan ställer sig mycket frågande till det inträffade och menar att vården enbart fokuserar på covid-19 och att andra allvarliga tillstånd förbises.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>

<b>Telefon</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06399</b> Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otvärligt bemött i telefonkontakt En kvinna ringde 1177 Vårdguiden gällande hemtest av covid-19 då hon har en familjemedlem som har en konstaterad covid-19-infektion. Sjuksköterskan hon fick samtala med ska ha bemött henne bristfälligt och lagt på luren i hennes öra. Kvinnan fick inte sina frågor besvarade utan hänvisades att läsa om vad som gäller i media. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06411</b> Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Tvärlaktig bedömning och utebliven information En kvinna ringde 1177 Vårdguiden och berättade för en sjuksköterska att hon inte orkade mer. Sjuksköterskan ska då ha kontaktad SOS alarm som skickade en ambulans. Patienten fick ingen information om detta förrän ambulansen var på plats. Hon blev körd till en psykiatrisk akutmottagning men hade aldrig följt med om hon vetat att hon inte skulle få den hjälp hon vill ha. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06414</b> Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Upplevt sig tvingad att följa med ambulanspersonalen samt bristfällig information En kvinna blev hämtad av ambulans som tillkallats av 1177 Vårdguiden då hon uppgett att hon inte orkade mer. Hon kördes till en psykiatrisk akutmottagning. Patienten kände sig tvungen att följa men hade inte gjort det om hon hade vetskap om vilken hjälp hon kunde få vid akutmottagningen. Hon erbjöds mediciner eller inläggning men önskade få en samtalskontakt. Kvinnan frågade ambulanspersonalen om vilken slags vård hon kunde vänta sig men fick ingen information om detta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06458</b> Kommunikation Bemötande	Otvärligt bemött i telefon En man har haft telefonkontakt med mottagningar för att få hjälp med provtagning och läkemedel, han har svårt att själv ta sig till mottagningarna. Han menar att det varit ett otvärligt bemötande från flera personer när han framfört sitt önskemål om hembesök. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06511</b> Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på vårdval och svårighet att få undersökning gjord En patient har varit hos en specialistläkare via en remiss från vårdcentralen. Specialistläkaren har föreslagit en typ av undersökning för vidare utredning men inte skrivit någon remiss. Patienten har själv hört sig för på sjukhus men ingen tar hennes begäran på allvar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar patienten åter till specialistläkaren för fortsatt handläggning. Förmodligen krävs remiss för att komma vidare.
<b>Telefon</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06538</b> Vård och behandling Omvårdnad Resultat Resultat	Smittad av covid-19 på avdelning En kvinna har synpunkter på att hennes äldre far som har cancer samt mycket bristfälligt immunförsvar har fått dela rum med en annan patient på en avdelning på en klinik. Patienten blev smittad av covid-19 av sin medpatient, vilket ombudet ställer sig frågande till hur detta kunde få ske. Pappan skulle ha skrivits ut men har nu blivit kvar på avdelningen på grund av insjuknandet i covid-19. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06658</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Utebliven information om covid-19 test i journal</p> <p>En man har fått höra av personal hos två olika vårdgivare att hans äldre mamma har testats för covid-19. Mannen kan inte hitta varken provsvar eller information om detta i patientens journal dit han har åtkomst genom fullmakt.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisat honom att kontakta vårdgivarna i fråga för att höra hur dessa test registreras i journalen.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06703</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande bemötande och behandling i samband med ambulanstransport</p> <p>En kvinna begärde ambulanstransport för sin äldre mor som hade svåra ryggsmärtor. Ambulansens besättning var tre personer, två ordinarie och en student. Ingen i besättningen hälsade ordentligt och det tog lång tid innan modern fick en intravenös infart insatt i armen. När de väl var på väg med modern i ambulansen valde de att köra henne till en närakutmottagning istället för till ett akutsjukhus, vilket dottern ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: Dottern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06813</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Bokat hem-test covid-19 försvunnet</p> <p>En patient bokade ett hem-test för covid-19 under helgen. På måndagen mottog patienten ett sms från taxiföraren att hen skulle ringa upp. Då hen gjorde detta fick hen inget svar och inget svar på skickat sms. Testet har försvunnit och patienten anser att ett bokad test som är borta blivit förbrukat utan att någon fått testa sig.</p> <p>Åtgärd: Hänvisar till 1177 Vårdguidens support e-tjänster som kan spåra provet och vidarebefordra synpunkter på taxitransporten.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06815</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Felaktig information vid blodpropp i ögat</p> <p>En man vaknade tidigt en morgon och kunde inte se med ena ögat. Han kontaktade sjukvårdsrådgivningen som hänvisade honom till en ögonakutmottagning som höll öppet mellan klockan 08:00 och 16:00. Mannen menade att en akutmottagning har inte sådana tider, utan han borde kunna ta sig dit mycket tidigare. Sjuksköterskan på sjukvårdsrådgivningen hävdade att det mottagningen endast var öppet dessa tider. Mannen väntade hemma tills det var dags att åka till akutmottagningen och ställde sig i kön. När mannen väl fick träffa en sjuksköterska och läkare sa de att sjuksköterskan på sjukvårdsrådgivningen hade gett felaktig information och handlagt mannens ärende fel. Sjuksköterskan borde ha kontaktat ögonakutmottagningen som i sin tur skulle ha ställt kontrollerande frågor till mannen och utifrån hans svar skulle man ha ringt efter ambulans för akut transport till sjukhuset. Mannen hade nämligen drabbats av en blodpropp i ögat och det är avgörande för prognosen hur snabbt diagnosen sätts och att behandling sätts in.</p> <p>Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06841</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Lång väntan på ambulans</p> <p>Mor som ringer angående sin son som gjorde sig illa på planen, under hockeyspel. Modern uppger att de fick ringa tre gånger för att ambulansen skulle komma, vid sista samtalet uppgavs att sonen låg på isen och var blåfrusen. Tre timmar senare anländer sjukvårdspersonal, fick smärtstillande på plats. Modern undrar vad som gick fel, varför tog det så lång tid för ambulanspersonalen att komma till platsen?</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06897</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Juridik</p>	<p>Undrar vilket lagstödet är för hindrad åtkomst för e-tjänster till 13-åring</p> <p>En far är upprörd över att han hindras åtkomst till vårdens e-tjänster för sin 13-åriga son. Han vill veta vilket lagstödet är för detta beslut</p> <p>Åtgärd: Fadern informeras om att det är praxis och rådande juridisk doktrin att just 13 år är den åldersgräns som bestäms för åtkomst till barnets uppgifter via 1177. Orsaken till detta är för att skydda barnets integritet i takt med stigande ålder och mognadsgrad. Fadern fick också kontaktuppgifter till redaktören för e-tjänstens informationssida för fördjupad information.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06899</b></p> <p>Övrigt</p> <p>Övrigt</p>	<p>Synpunkter på 13-årsgräns på 1177 e-tjänster</p> <p>En kvinna hade synpunkter på att barn över 13 år själva ska sköta sina vårdkontakter på 1177 e-tjänster. Kvinnan menar att det kan vara svårt för barn att ordna med detta på egen hand. Hon ger som exempel att hennes trettonårige son skulle beställa ett coronatest själv vilket var problematiskt. Hon ifrågasätter gränsen 13 år och vill ha ett svar på varför gränsen är satt vid den åldern.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt har fått kontaktuppgift till redaktör på 1177.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06939</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Feldebiterad</p> <p>Närstående ifrågasätter debitering för medicinsk fotvård. Skrivelse ska inkomma, enligt ombudet.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06962</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Ersättningsanspråk, garantier</p>	<p>Fick betala resekostnad trots att operation blev inställd</p> <p>En man remitterades från Region Stockholm till annat län för operation och beviljades sjukresa. När mannen kom fram till sjukhuset fick han information om att operationen var inställd, han hade inte fått någon information om det. Nu krävs han av sitt hemlandsting på avgift för sjukresan som genomfördes, men han vill inte betala eftersom operationen inte genomfördes. Han menar att regionerna får lösa problemet mellan sig.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06965</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Resursbrist, inställd åtgärd</p>	<p>Brist på influensavaccin</p> <p>En kvinna som är över 65 år har synpunkter på att hon och hennes man inte har kunnat få influensavaccin då läkemedlet är slut vid deras vårdcentral. Hon har fått höra att de måste vänta i flera veckor för att få vaccinera sig och att det är ont om vaccin i hela regionen. Kvinnan som även har underliggande sjukdomar ställer sig mycket frågande till detta då coronapandemin samtidigt pågår.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt informerats om 1177 Vårdguiden för hänvisning av vård.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-07067</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Upplever lång väntetid till undersökning</p> <p>En kvinna har blivit remitterad till en datortomografiundersökning av tandvärden. Hon har fått höra att det är några veckors väntetid till undersökningen och önskar en snabbare tid då hon menar att det är akut.</p> <p>Åtgärd: Patienten har fått rådet att kontakta remittenten för att diskutera besväret och tid till datortomografi.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2005-03043</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Ambulansteam ville inte köra sjuk man till sjukhus</p> <p>En man insjuknade efter en fest med yrsel, illamående och svårigheter att röra sig. Hans hustru kontaktade larmcentral och ambulans kom. Efter undersökning ville inte ambulanteamet köra mannen till sjukhus, man bedömde inte hans besvär som allvarliga. Det visade sig senare att mannen fått en hjärnblödning.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten upplevde ett bristande omhändertagande. Vid ankomsten av ambulanteamet undersöktes patienten och de parametrar som de bedömde var inte avvikande vilket innebar att tillståndet inte var livshotande. Tyvärr var patienten påverkad av alkohol vilket gjorde en fördjupad undersökning omöjlig. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2009-05114</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Ifrågasätter bemötande samt bedömning vid vårdguiden</p> <p>En kvinna som själv misstänkte att hon hade blivit drogad och mådde mycket dåligt kontaktade vårdguiden via telefon och upplevde att bemötande där var nedsättande. Kvinnan upplevde inte att hennes berättelse togs på allvar och ifrågasätter att ingen ambulans tillkallades eller att hon inte råddes att söka akut vård.</p> <p>Åtgärd: Ärenden avslutas då patienten inte har erhållit vård inom region Stockholm.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06421</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ambulanspersonal ifrågasätter symtom</p> <p>En kvinna fick epileptiska krampar när hon var hos en fysioterapeut. Fysioterapeuten ringde SOS Alarm som sände en ambulans. Ambulanspersonalen ifrågasatte kramperna och frågade ut fysioterapeuten på ett sätt som patienten ansåg orimligt. Patienten uppfattade det som att de inte litade på fysioterapeutens upplevelse och som om det inte hade hänt. Kvinnan blev nekad att åka med till akutsjukhus.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2009-04918</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Brister vid ambulanstransport</p> <p>En kvinna som fått stroke har synpunkter på ambulanstransport till akutsjukhus. Enligt henne diskuterade ambulanssteamet i hemmet att hon fått en stroke, men de körde först till sitt garage för att byta personal. Överrapporteringen till personal på akutmottagningen var bristfällig och felaktig.</p> <p>Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2010-05777</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Missnöjd med vård</p> <p>En kvinna är besviken över den vård hon fått och dessutom finns oklarheter kring diagnoser och vårdplan i journalen.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med patienten via telefon och via e-post, men hon vill avvakta med anmälan för tillfället med anledning av hälsoproblem. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2010-05978</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Synpunkter på journalföringen</p> <p>En kvinna har synpunkter på att journalanteckningar inom hälso- och sjukvården inte alltid stämmer.</p> <p>Åtgärd: Patienten har inte specificerat vilken eller vilka vårdgivare klagomålet gäller. Hon önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Övrig vård</b></p> <p><b>V2011-06433</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Nekad remiss till annan del av landet</p> <p>En kvinna, som på grund av pandemin befann sig längre tid än vad hon planerat i en annan del av landet, önskade att hennes husläkare skrev remiss för magnetkameraundersökning till en laboratorieverksamhet där kvinnan befinner sig. Läkaren nekade dock detta och menade att det inte var möjligt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har genom förvaltningens kontakter med HSF, hälso- och sjukvårdsförvaltningen, informerats om att det i husläkarnas avtal i Stockholm står att de inte får remittera patienterna till andra regioner när det gäller avancerad medicinsk service. Remissen skall sändas till de enheter som Region Stockholm har upphandlat. Hon har också informerats om att hon kan uppsöka en vårdgivare där hon befinner sig för undersökning och eventuell remiss för magnetkameraundersökning. Patienten tycker att regelverket borde se annorlunda ut och önskar att ärendet registreras för kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2009-05295</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Låg prioritering på larmcentralen</p> <p>En kvinna fick kraftig huvudvärk och började kräkas. Hon kontaktade larmcentralen och ambulans förde henne till ett akutsjukhus för undersökning. Hon ifrågasätter prioriteringen och varför det tog så lång tid innan ambulans kom fram till hennes adress.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs förklaring till hur ambulans prioriterades ut till patient. Hon har nu förstått att hon i samtalet till larmcentralen låtit mycket klarare än vad hon känt sig och förstår att operatören inte larmade med högsta prioritet. Hon tackar för det tydliga svaret och ärendet avslutas på förvaltningen.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2009-05329</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevligt och ifrågasättande bemötande från ambulanssteam</p> <p>En kvinna åkte till akutsjukhuset med ambulans då hon fick stickningar och domningar i munnen. Hon fick medicin och åkte hem. Dagen efter hände samma sak, men det ambulanssteam som då träffade kvinnan var nonchalanta i tonen och tyckte att hon kunnat ta sig själv till akutsjukhus.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs information om att anmälan återförts till ansvarigt ambulanssteam som ber om ursäkt för att deras uppträdande upplevdes som nonchalant vilket inte varit avsikten. De medicinska riktlinjerna har följts enligt genomgång av aktuell journaldokumentation. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2009-05334</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Ambulans dröjde länge och hade inte bråttom hos patienten</p> <p>En kvinna fick kraftig huvudvärk och började kräkas. Hon kontaktade larmcentralen och ambulans förde henne till ett akutsjukhus för undersökning. Hon trodde själv att hon fått en hjärnblödning och blev stressad av att ambulanssteamet inte skyndade sig på i sin bedömning och transport till akutsjukhus.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs de ledtider som ambulansen haft när de larmades ut och när patienten transporterades vilket hon önskat. En viss fördröjning skedde då ambulanssteamet inte kom in i porten. En undersökning görs alltid vid ankomst till patienten och de medicinska riktlinjer som finns har teamet följt. Patienten är nöjd med det utförliga svaret och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2010-05901</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Bristande samordning och styrning rörande coronatestningen</p> <p>En kvinna som beställde ett coronatest och inte fick det levererat hade synpunkter på avsaknad av styrning och ansvarstagande rörande testningsprocessen. Kvinnan menar att upphandlingen borde ha varit mer omdömesgill.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten därefter inte återkommit avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2010-05960</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Ifrågasätter system för bokning av test för covid-19</p> <p>En man ifrågasätter att det behövs en smartphone eller surfplatta för att själv kunna boka provtagning för covid-19.</p> <p>Åtgärd: Patienten har upplysts om de möjligheter som erbjuds för att boka en tid för provtagning utan smartphone. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06393</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Lång kötid till sjukvårdsupplysning</p> <p>Patient som har synpunkter på kötid för att komma fram till sjukvårdsupplysningen. Patienten uppger att när hon äntligen kom fram, bröts samtalet efter tre minuter, och sköterskan ringde aldrig upp. Patienten tog sig in till en akutmottagning själv och fick råd på plats av en sjuksköterska, kunde därefter åka hem.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06435</b></p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Önskemål om begriplig bokning gällande influensa</p> <p>Patient som önskar att hanteringen gällande bokning för influensa blir begriplig.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06445</b></p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Trots sms-avsiering, inget covid-19 test levererat.</p> <p>Patient som uppger att trots sms-avisering, levererades inget covid-19 test.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06564</b></p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Journalanteckning införd i fel journal</p> <p>Kvinna uppger att hennes systems journalanteckningar skrivs in i hennes journal.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06570</b></p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Svårt att hitta information på 1177 Vårdguiden</p> <p>En man har synpunkter på brister i information på 1177 vårdguiden om hur man kan få en tid för influensavaccin och var det ges.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Visar patienten hur informationen går att hitta i 1177.se gällande influensavaccin och vilka vårdgivare i regionen som ger detta. I samråd med patienten kan ärendet därmed avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06653</b></p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p>	<p>Går ej att beställa hemtest avseende covid-19</p> <p>Patient som uppger att det inte går att beställa hemtest avseende covid-19 via appen, trots en beställningsnyckel. Ingen information finns om testerna är slut eller inställda uppger hon vidare.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06782</b></p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p>	<p>Synpunkter på svårigheter att boka tid för testning avseende covid-19</p> <p>Patient som har synpunkter på att det princip har varit omöjligt att få en tid för test avseende covid-19. Han anser att Region Stockholm inte ha tagit sitt ansvar och ger förslag på drop-in tester bland annat.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06848</b></p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Felaktiga uppgifter i patients intyg gällande sjukskrivning</p> <p>Patienten uppger att i hennes intyg för sjukskrivning står en anteckning som berör hennes systems tillstånd.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Övrig vård</b> <b>V2011-06929</b></p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Felaktig och negativ information av sjukvårdsupplysningen</p> <p>Patient som uppger att han fått felaktig och negativ information, avseende icke kirurgisk behandling av prostataförstoring, av sjukvårdsupplysningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>



<p><b>1177</b>  <b>Övrig vård</b>  <b>V2011-06977</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv  Övriga frågor</p>	<p>Ingen hänvisning avseende covid-19 test</p> <p>Man som varit sjuk sedan en tid tillbaka och har försök att beställa ett test avseende covid-19, uppger att det fanns inga tester. Uppger vidare att han inte fått någon information eller hänvisning till hur han ska göra för att få tillgång till ett sådant.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b>  <b>Övrig vård</b>  <b>V2011-06984</b></p> <p>Övrigt  Övrigt</p>	<p>Synpunkter gällande behovet av mobilt bank-id vid beställning av PCR-test</p> <p>Patient som har synpunkter på att det inte går och beställa PCR-provtagning utan mobilt bank-id. Patienten uppger att alla människor inte har eller vill ha mobilt bank-id.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b>  <b>Övrig vård</b>  <b>V2011-07015</b></p> <p>Administrativ hantering  Brister i hantering</p>	<p>Bristfällig hantering av test</p> <p>En man fick svar på sitt hemtest för covid-19 som obedömbart. Han undrar om detta kunde bero på att taxichauffören inte lade testet i en kylväska eller att han själv skrapat för lite med topsen mot gommen.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten och informerat honom om supporten på 1177 samt gett honom telefonnummer till supporten i fall han har synpunkten på taxichauffören. Förvaltningen har också tagit upp svårigheten med att veta varför provsvaret varit obedömbart. Det kan bero på flera faktorer bland annat som patienten själv skrivit bero på att han skrapat för lite med topsen mot gommen. Förvaltningen har hänvisat honom till att rådgöra med 1177-upplysning för att kolla om/när han igen kan testa sig. Ärendet avslutas.</p>