

Patientnämnden Ärendeförteckning

Avslutat datum: 2021-01-01 - 2021-02-28

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2004-02210</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Mycket illa bemött av ambulanspersonal</p> <p>En kvinna som hade feber och andningssvårigheter blev dåligt behandlad av ambulanspersonal. Personal ska ha sagt att detta är bara panikångest. Kvinnan blev mycket ledsen och ville först inte åka med. På vägen till sjukhuset informerades de henne om att sjukhuset inte kanske skulle ta emot henne. Ingen provtagning för coronaviruset gjordes vid sjukhuset men de ska ha sagt att det kan vara det som hon hade.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetsansvariga personer beskrevs att besättningen försökte på plats lösa situationen till det bästa för kvinnan där och då, trots de omständigheter som rådde samt enligt de direktiv som ambulanssjukvården förhåller sig till. Vid tidpunkten hade ambulanspersonalen direktiv från SOS Alarm samt sjukhusen i regionen att samtliga patienter med lägre prioritet, oavsett vilket område man bodde i, skulle styras om till akutmottagningen på ett visst sjukhus. Ambulansbesättningen beklagade att bemötandet inte upplevdes som positivt eller trevligt eftersom verksamhetens strävan i möten med patienter ska präglas av trygghet och professionalism. Samtal har hållits med den aktuella besättningen vilka beklagade det inträffade och bad om ursäkt. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2007-03900</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Ambulans körde 15-åring till akutmottagning för vuxna</p> <p>En 15-årig pojke var med om en cykelolycka. En okänd person ringde 112 och ambulans kom till platsen som transporterade 15-åringen till en vuxenakutmottagning. Tonåringen var utan sina föräldrar och när modern fick kännedom om att han vårdades på akutmottagning fick hon besked om att det var besöksförbud på grund av coronapandemin. Det tog 15 timmar innan tonåringen fick träffa läkare och det var svårt för honom att både förstå och delge korrekt information. Modern undrar varför inte hennes son transporterades till en barnakutmottagning med tanke på att det under coronapandemin varit hög belastning på akutmottagningar och att hon skulle ha fått vara med sin son på barnakutmottagningen.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten tackade de för att modern hade hört av sig med sina synpunkter. Verksamheten arbetar dagligen med att patienterna ska känna sig säkra och trygga i vården och att alla ska få en kompetent och noggrann bedömning. Vid patientstyrning inom regionen följer verksamheten gällande direktiv och riktlinjer. Dessa direktiv säger att patienter över 15 år som drabbats av kirurgisk skada eller sjukdom ska styras till akutmottagning för vuxna. Vid medicinska åkommor är gränsen 18 år. Så ambulanspersonalen transporterade pojken enligt gällande direktiv till rätt mottagning. Att föräldrarna dock inte blev insläppta har inte varit ett beslut som fattades av ambulanspersonalen utan det har fattats av personalen på akutmottagningen. Modern tog del av yttrandet och hade inget mer att kommentera i ärendet, vilket avslutas.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2012-07132</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Försening av liggande transport</p> <p>En äldre man som skulle besöka tandvården hade liggande transport beställd två veckor i förväg. Transporten kom inte på utsatt tid vilket ledde till han blev försenad till tandläkartiden. Mannen uppgav även att han fick vänta i femtio minuter på återresan, vilket medförde att hemtjänstpersonal fick vänta lång tid utanför hans hem.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten haft besvär med anledning av bristande logistik vid transporten. Hemtransporten blev försenad med anledning av hög belastning och trafikproblem i staden under dagen, samtliga transporter blev försenade. Patienten är nöjd med det utförliga svaret och de förklaringar som lämnats och ärendet avslutas i överenskommelse.</p>

<p>Telefon -> Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2012-07600</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekades ambulanstransport</p> <p>En kvinna ringde 112 eftersom hon hade balanssvårigheter, svårt att stå och kraftlöshet i ena armen. Hon hade önskemål om att larmoperatören skulle skicka en ambulans eftersom hon ville transporteras till sjukhus. Larmoperatören tyckte att hon skulle lägga sig och vila lite. När kvinnan ringde en andra gång skickades ambulans och på sjukhuset kunde man konstatera att kvinnan drabbats av en stroke som krävde akut operation.</p> <p>Åtgärd: Begäran om yttrande skickades till verksamheten. Efter några veckor kontaktade de förvaltningen och informerade om att IVO påbörjat en granskning och att ärendet utreds till fullo via dem. Förvaltningen beslutade då att avsluta ärendet och meddelade kvinnan att hon kan höra av sig efter IVO:s granskning om hon skulle ha kvarstående frågor.</p>
<p>Telefon -> 1177</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2009-05305</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Hårdhänt och ifrågasättande omhändertagande vid panikångest</p> <p>En kvinna drabbades av en panikångestattack vilket gjorde att hon tappade kontrollen över sina rörelser och gångförmåga. Ambulanspersonalen som ledde henne till och från ambulansen var elak och hårdhänt och höll i kvinnan så hon hade ont i axeln dagen efter. En av ambulanspersonalen nöp henne och hotade att släppa henne i marken om hon inte gick själv. Han beskyllde henne för att låtsas vara oförmögen att gå, kvinnan är mycket ledsen över att ambulanspersonalen inte tog henne på allvar.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrevs det hälsotillstånd som kvinnan hade i samband med att ambulanspersonalen undersökte henne. De bad om ursäkt för att kvinnan hade uppfattat situationen som extra jobbig och de ville självklart att alla ska känna sig omhändertagna och behandlade på ett bra och korrekt sätt. Då kvinnan hade fått en panikångestattack valde de att åka till den psykiatriska akutmottagningen. I ambulansen verkade det som att kvinnan inte ville medverka, men när kvinnans manliga bekant kom in i ambulansen innan avfärd började de prata och skratta på ett främmande språk. Under transporten kunde kvinnan röra armar och ben obehindrat, det fanns inget avvikande i några parametrar. Dock samtalade hon inte med ambulanspersonalen. När de var framme vid kliniken skulle hon hjälpas över från bären till en brits och personalen ombad kvinnan att gå emellan de båda. Ambulanspersonalen höll kvinnan under varsin arm. I det läget hade kvinnan slängt sig ned mot golvet och för att hon inte skulle skada sig höll personalen henne ordentligt. En av dem sa till kvinnan att de kunde tappa henne och hon kunde skada sig om hon landade på ansiktet, men det förekom absolut inget hot. Sammanfattningsvis framkom olika beskrivningar från ambulanspersonalens och kvinnans sida. Verksamheten hade ingen anledning att misstro någon utan det verkar ha orsakats av missförstånd i kommunikationen. Verksamheten lägger stor vikt vid professionellt och korrekt bemötande mot patienter och anhöriga under utbildningar och arbetsplatsträffar. De avslutade med att hoppas att kvinnan nu mådde bättre och beklagade hennes upplevelse av vården. De tyckte att det var värdefullt med återkopplingen och att samtliga synpunkter når dem. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00052</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Undrar över vaccination vid äldreboende</p> <p>En äldre kvinna som bor vid ett äldreboende informerades om att hon inte kunde få vaccin mot covid-19 av boendets läkare eftersom hon är listad vid en vårdcentral. Kvinnans närstående undrar om detta är korrekt och ifrågasätter det.</p> <p>Åtgärd: Ombudet informeras om att kvinnan ska vända sig till husläkarmottagningen, vilket är den information som framkommit till förvaltningen.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00074</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Fel på apparat - synpunkt på upphandlingen</p> <p>En man med hemodialys har synpunkter på den apparat han fick för två månader sedan eftersom han drabbats av en allvarlig skada. Han vill prata med den som ansvarat för upphandlingen av apparaten.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt genom förvaltningen fått kontakt med regionens serviceförvaltning, upphandlingen.</p>

<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00081</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Vill ha text borttaget från journalen</p> <p>En patient har synpunkter på att det som står i journalen påverkar läkarbesöket då läkaren ser den information som patienten anser inte stämmer.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information om möjlighet till rättelse i journal via vårdgivaren, notering i journalen om att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen samt begäran om journalförstöring via Inspektionen för vård- och omsorg.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00127</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Anser att det är för krångligt att beställa hemtest för covid-19</p> <p>En man anser att det är för svårt att beställa ett hemtest för covid-19. Han fick information från 1177 att ladda ner en app. Det krävdes att hans samtliga tre söner mellan 25 och 32 år hjälpte honom och för dem tog det nästan en timme att göra det. Mannen anser att det är fel att det är så svårt med tanke på att alla inte har möjlighet att få hjälp. Istället menar mannen att det borde finnas ett telefonnummer man kunde ringa till för att få hjälp med att få ett hemtest så man slapp de krångliga nedladdningarna och bokningarna via en smartphone.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att låta vårdcentralen ombesörja bokningen av testet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00153</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Sekretessbrott av ambulanssteam</p> <p>En patient gjorde ett suicidförsök och en vän tillkallade ambulans. Patienten hade synpunkter på att ambulanssteamet kontaktade patientens barns andra förälder och gav information om orsak till sjukhusvården och var patienten blev inlagd. Detta trots att denna förälder inte var patientens närmaste anhöriga.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00155</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Missnöjd med erbjudet stöd</p> <p>En kvinna var missnöjd med det samtalsstöd hon erbjudits av en vårdgivare. Hon har haft kontakt med enhetschef vid verksamheten, men inte fått någon återkoppling från denne och undrar över patientnämndens roll och uppdrag.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00164</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Ifrågasätter 13-årsgräns</p> <p>Föräldern till en 13-årig flicka ifrågasatte åldersgränserna för att göra ärenden på 1177 e-tjänster. Dottern har gjort ett PCR-test för att få veta om hon har covid-19 och föräldrarna tycker att det är märkligt och fel att de inte kan ta del av svaret och att hon själv inte kan läsa sin journal.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om 1177 support för e-tjänster rörande problem att ta del av provsvaret.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00209</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Vet inte vilken vårdgivare som spärrat journal</p> <p>En kvinna har spärrat journaldokumentation, hon vet inte vilken vårdgivare som spärrat journal och vill gärna veta det.</p> <p>Åtgärd: Undertecknad ber patienten att skriftligt begära ett registerutdrag för att se vilka vårdgivare hon besökt. Informerar också om att spärrad journal inte går att läsa via e-tjänster på 1177.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00224</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande information om covid-19 på 1177 Vårdguiden</p> <p>En man är upprörd över den bristande informationen på 1177 Vårdguiden vad gäller antalet sjuka i covid-19. Han har både ringt och skickat e-post, men inte fått något svar.</p> <p>Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.</p>

<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00230</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Oro kring hur vaccination ska organiseras</p> <p>En drygt 70-årig man uttryckte oro och funderingar kring hur vaccinationen mot covid-19 kommer att organiseras. Mannen menar att det är stor risk för smitta i väntrum och att det är personer utan symptom som smittar mest. Han undrar hur det är tänkt att fungera och tror att han kommer att få vänta länge på vaccination då unga vårdanställda personer går före för vaccination.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00236</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Resursbrist, inställd åtgärd</p>	<p>Ifrågasätter beslut om att lägga ner husläkarjourerna</p> <p>En kvinna ifrågasatte beslutet att lägga ner husläkarjourerna i Region Stockholm. Kvinnan oroar sig över att närakuterna inte kommer att räcka till och kunna ta hand om de patienter som tidigare vänt sig till husläkarjourerna. Hon menar att denna oro delas med personal vid såväl husläkarjourer som närakuter och att den borde tas på allvar.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00280</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande av ambulanspersonal</p> <p>En kvinna med covid-19 symptom ringde 1177 Vårdguiden och fått rådet att ringa efter ambulans för att åka in till akutsjukhus. På plats är en av ambulanspersonalen väldigt orevlig och framförde till kvinnan att hon borde ha vänt sig direkt till vårdcentralen, och inte ringt efter ambulans. Kvinnan kände sig både kränkt och diskriminerad och har därefter mått mycket dåligt av det som hände.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00357</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Utskick av information bryter sekretess</p> <p>En kvinna uppger att hon fick information om det nya regelverket kring hjälpmedel inom regionen, postat hem till sig. Informationen fanns på ett öppet blad, med hennes adressuppgifter och skickades till de personer som idag använder hjälpmedel genom regionen. Kvinnan anser att detta är felaktigt hanterat. Hon menar att Hälso- och sjukvårdsförvaltningen bryter sekretessen då det framkommer att hon använder hjälpmedel. Kvinnan är införstådd med att beslutet att inte lägga informationen förseglad i ett kuvert, kan grunda sig i ekonomiska beslut och med ökad arbetsmängd att göra. Detta får dock inte gå före sekretess. Kvinnan vill att man beaktar detta vid framtida utskick.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00373</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Remittering mellan primärvård och specialistvård</p> <p>En mamma undrar kring en remiss en vårdcentral har skickat till en specialistklinik gällande hennes son som har en infekterad tå. På kallelsen från specialistkliniken står det ej om det slags ingrepp som de kommit överens om. Ombudet funderar på om vårdcentralen har remitterat dem fel eller om informationen i kallelsen är bristfällig.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har uppmanats att kontakta berörda vårdgivare för att reda ut frågan om ingreppet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00403</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Frågor om dödsorsaksintyg</p> <p>En kvinna undrar hur hon kan få ett dödsorsaksintyg gällande hennes mamma som har avlidit. Ombudet behöver intyget till ett försäkringsbolag.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om att hon ska vända sig till den sjukvårdsinrättning som har utfärdat dödsorsaksintyget.</p>

<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00445</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Ambulanspersonal var oaksam vid lyft</p> <p>En äldre kvinna föll hemma och bröt höftleden. Ambulanspersonalen var oaksamma när de skulle lyfta kvinnan, vilket orsakade smärta och eventuellt mer skada.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00470</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Synpunkter på vården</p> <p>Patienten, kvinna över 80 år, uppgav att hon har en rad synpunkter på sin behandling. Hon önskade inkomma med skrivelse där synpunkterna ska konkretiseras.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00473</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande information om vaccinationerna</p> <p>En närstående vars far har hemsjukvård hade synpunkter på bristande information rörande vaccinationen mot covid-19. Den närstående menar att regionen informerat om att man påbörjat vaccinationerna inom hemsjukvård, men att detta inte stämmer. Hon undrar varför det dröjer och saknar information om detta. Hon tycker att det är sorgligt att regionen inte vill berätta om orsakerna och menar att det drabbar en grupp som har svårt att göra sig själv hörda. När hon kontaktat 1177 för att få veta mer har den person hon pratat med bekräftat hennes frustration och menat att informationen är otydlig och icke konkret.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00484</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Ekonomi</p>	<p>Fråga om uteblivet besök</p> <p>En man som lider av Parkinsons sjukdom undrar vad som gäller om han inte har möjlighet att avboka ett inbokat besök i tid på grund av sina symtom.</p> <p>Åtgärd: Patienten har fått information om att vårdgivaren tar en avgift på 400 kronor om man inte avbokar sin planerade vård senast 24 timmar innan besöket, och inte har ett giltigt skäl. Patienten har även informerats om att skälen till uteblivet besök ska diskuteras direkt med vårdgivaren om det skulle bli aktuellt.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00548</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ifrågasätter väntetid på vaccination</p> <p>En man med hemsjukvård hade synpunkter på att han ännu inte vaccinerats mot covid-19 och att han inte fått någon information om detta. Mannen menar att andra länder lyckats bättre med vaccinationen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00551</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ifrågasätter motstridig information</p> <p>En kvinna vars son skulle opereras på ett sjukhus utan region ifrågasätter att hon inte fick ersättning för hyrbil från enheten inom region Stockholm som gör den bedömningen. Kvinnan uppger att hon först fick veta att hon skulle ordna med en remiss som tydliggör att hon behövde hyrbil. När hon sedan hade gjort det informerades hon om att detta ändå inte var möjligt att få ersättning för.</p> <p>Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00554</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Får inte önskad vård</p> <p>Ett ombud ringer för en vän då ombudet upplever att hen inte får någon vård och inte läggs in på sjukhus trots brister i immunförsvar och svårigheter att äta.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till pågående vårdkontakter.</p>

<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00566</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>För lång resa för att få vaccination mot covid-19</p> <p>En dotter har synpunkter och vill framföra att hennes 92-åriga mamma inte orkar resa långt för att få vaccination mot covid-19. Ombudet undrar varför äldre inte kan få vaccinationen i hemmet, liksom vaccination mot den årliga influensan. Politikerna borde fundera över detta.</p> <p>Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00583</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Frågor om rättelse i journal</p> <p>En kvinna har frågor angående vad hon upplever som en kränkande journalanteckning i hennes dotters journal. Kvinnan har även frågor angående urinprov i samband med behandling.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att få en rättelse noterad i journalen.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-00670</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Saknar information och ifrågasätter besked angående vaccination</p> <p>En kvinna som passerat 70 hade synpunkter på avsaknad av information rörande covid-19-vaccinationerna. Hon menar att hon dagligen kontakter vårdcentraler men får information om att vaccinationerna inte kommer igång för denna grupp ännu. När hon kontaktat den privata vårdcentral hon är listad på, som har avtal med Region Stockholm, har hon informerats om att det "bara är offentliga vårdcentraler som får vaccinet". Hon undrar om detta kan stämma. Kvinnan menar att situationen är fruktansvärt jobbig, hon har levt avskild enligt rekommendationerna under ett års tid.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har också informerats om att det råder vaccinbrist och att husläkarmottagningar i utsatta områden prioriteras, vilket betyder att många mottagningar i nuläget inte har vaccin tillgängligt. Det finns ingen koppling till hur verksamheten bedrivs. Det är inte endast offentligt drivna vårdcentraler som får vaccin. Vaccin fördelas till vårdcentraler vartefter det finns vaccin att leverera och de har möjligt att vaccinera. Vårdcentralen kommer att meddelas när det är deras och deras patienters tur. Alla vårdcentraler kommer dock inte kunna hantera de vacciner som det finns tillgång till som kan ges till personer över 70 år.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-00741</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Kan inte agera ombud</p> <p>En man är besviken över att han inte kan agera ombud i Vårdguiden 1177:s e-tjänster för sin hustru. Han vill ha möjlighet att förnya recept, boka tider och läsa journal.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-00769</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Vill få information om test inför resa</p> <p>En man som ska åka utomlands efterfrågar ett specifikt test som kan påvisa antikroppar avseende covid-19.</p> <p>Åtgärd: Lämnar kontaktuppgifter till folkhälsomyndigheten och utrikesdepartementet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-00806</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Ifrågasätter att äldre man med hemsjukvård inte har vaccinerats</p> <p>En man ifrågasätter att han far som är över 90 år och har hemsjukvård inte har erbjudits vaccination mot covid-19.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om den aktuella information om covid-19 vaccination som finns tillgänglig på 1177vårdgivarguiden.</p>

<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-00852</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristande information</p> <p>En kvinna kontaktade förvaltningen då hon upplevde bristande information om vaccinationerna mot covid-19. Kvinnan menar att ingen instans som hon tar kontakt med vet något om när det är dags för hennes äldre föräldrar att vaccineras. Hon har slutligen hänvisats till patientnämnden. Kvinnans mor är över 75 år och tillhör en riskgrupp, när dottern kontaktat vårdcentralen där mamman är listad har de inte haft någon information om när det är dags för vaccination. Kvinnan menar att situationen är frustrerande.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att vårdcentralen kommer att meddelas när det är dags för den att få vaccin.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-00882</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Bristande bemötande av ambulanspersonal</p> <p>Ambulans tillkallades till en man som skadat sig. Ambulanspersonalen framförde till mannen att de misstänkte att det var han som hade utsatt ambulansen för stenkastning tidigare under kvällen, vilket inte var sant. Mannen transporterades till en akutmottagning för fortsatt vård. Personalen på akutmottagningen uppträdde konstigt och misstänksamt mot mannen, han tror det har att göra med att ambulanspersonalen berättat för akutmottagningens personal att de misstänkte honom för stenkastningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-00923</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristfällig information</p> <p>Patienten är besviken över att bilden över symptomen på covid-19 i början av pandemin var bristfällig, det utelämnades att man kunde förlora lukt- och smaksinnen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-00961</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Bristar i hantering</p>	<p>Får ej tag i sensorer till litet barn med diabetes</p> <p>Ett litet barn med diabetes får recept på sensorer att hämta ut hos postombud. På grund av att familjen drabbats av covid-19 kunde de inte hämta ut senaste paketet och varan sändes åter. Företaget kan inte sända paketet igen. Föräldrar har bett om och fått ett nytt recept, men då det inte har gått två månader sedan förra förskrivningen så går beställningen inte igenom.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ombudet hänvisas till förskrivaren.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-00990</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Oklar information om vaccination</p> <p>Patienten är kritisk mot den otydliga informationen om vaccinationen avseende covid-19. Hon befarar att riskgrupperna riskerar att dö om vaccinationsprocessen inte kommer igång.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01006</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Synpunkter på prioritetsordning med covid-vaccin</p> <p>En äldre multisjuk patient som vårdas i hemmet med hjälp av sin partner får vänta på covid-vaccin vilket ombudet anser vara fel prioritetsordning. Dessutom har vårdcentralen signalerat om att de enbart kommer att få vaccin som inte ska ges till äldre.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01014</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Ifrågasätter prioritering av covid-19 vaccin</p> <p>En kvinna ifrågasätter att hennes mor som har hemtjänst inte har blivit vaccinerad mot covid-19. Kvinnan har fått kännedom om att personal inom LSS-boenden inom samma kommun har blivit vaccinerade vilket hon ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>

<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01044</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fråga om var covid-vaccination kan ske</p> <p>En kvinna undrade om det är möjligt att vaccinera sig mot covid-19 på en vårdcentral där man inte är listad och om det är möjligt att göra det i en annan region.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att personer som är listade på en vårdcentral ska vaccinera sig där. De som inte är listade kan välja vårdcentral. Vistas man längre tid i sitt fritidshus så ska man kunna bli vaccinerad där. Den som bor i sitt fritidshus i längre perioder får kontakta närmaste vårdcentral för besked. Alla regioner får dock vaccin utifrån antalet personer i befolkningen, så det kan bli obalans.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01056</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Svårt att få hjälp med sina besvär</p> <p>En kvinna har smärta och svårigheter i kroppen. Hon har svårt att få hjälp för sina besvär och har skrivit egenremiss men blir inte mottagen hos specialister.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01070</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Får ej reda på testsvar för covid-19</p> <p>En tolvårig flicka testades för covid-19 och fyllde i samband med detta 13 år. När ett barn har fyllt 13 år kan inte föräldrarna längre se uppgifter på 1177 Mina sidor. Hennes mamma har på olika sätt försökt få reda på dotterns provsvar. Ombudet har kontaktat vårdcentralen där dottern är listad men de kunde inte heller se svaret eller hjälpa dem. Supporten på 1177 Vårdguiden kunde inte heller hjälpa dem. Mamman upplever att de har hamnat i ett moment 22. Flickan kan inte heller gå till banken för att ordna med mobilt bank-ID för att själv kunna logga in på 1177, då hon är sjuk.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har erhållit telefonnummer till huvudkontoret för regionens vårdapp.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01071</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Önskar handling istället för prat rörande vaccinationerna</p> <p>En 65-årig kvinna uttryckte frustration över att vaccinationerna mot covid-19 inte kommit längre. Hon har en make i riskgrupp och en mamma på äldreboende. När hon kontaktat sin vårdcentral har hon fått beskedet att den inte vet något om när vaccineringen kan komma igång. Hon menar att hon är trött på ord och vill se handling. Kvinnan menar att hon följt alla rekommendationer under ett års tid, har skött sig och levt i en bubbla, men att det nu räcker. Hon tycker att vaccinering borde kunna ske dygnet runt i alla tänkbara lokaler och att det verkar som att det saknats en krisplan i Sveriges hantering av pandemin.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01184</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ifrågasätter att inte ha fått vaccin</p> <p>Ett par, där bägge passerat 80 år, och som bor hemma utan hemtjänst ifrågasatte att de ännu inte vaccinerats mot covid-19. När de kontaktat sin vårdcentral har de fått veta att de ska ställa sig i kö men menar att vårdcentralen i övrigt inte haft någon information. Kvinnan som kontaktar förvaltningen menar att de känner sig svikna och utan stöd efter att ha arbetat och bidragit till samhället hela livet.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att kontakta kommunen för biståndsbedömning. Patienten har också informerats om att det inte är möjligt att ställa sig i kö för vaccination enligt aktuell information på 1177 vårdguiden.</p>

<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01220</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Läkaren har gått i pension och patienten vill ha kopia på sin journal</p> <p>En kvinna har varit patient hos en privat läkare med avtal. Han har gått i pension och lagt ner sin mottagning. Han svarar inte i telefon. Hon vill ha kopior av sin journal.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01244</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Juridik</p>	<p>Fråga om rätt till sin journal</p> <p>En patient har frågor kring rätt att få ut svar på gjorda prover och undersökningar direkt från provtagande enhet.</p> <p>Åtgärd: Svar går till den remitterande läkaren och där har patienten rätt att be att få ut sin journal. Information om att provet måste vidimeras och tolkas av till exempel röntgenläkare.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01252</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Frågor kring samordnande insatser vid kroniskt trötthetssyndrom</p> <p>En ung person har kroniskt trötthetssyndrom sedan flera år och vårdas i hemmet av anhörig. Ombudet har frågor kring hjälp med samordnande insatser gällande vård och kommunala insatser.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information om att föreslå ett möte för samordnad individuell plan med vårdgivare och kommun.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01264</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/dataintrång</p>	<p>Synpunkter på journalhantering</p> <p>En patient har synpunkter på det som skrivits av en läkare som hon inte längre har kontakt med. Även att obehöriga eventuellt har varit inne i patientens journal.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om möjlighet att begära ut journal och logglistor.</p>
<p>Telefon</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-01269</p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Juridik</p>	<p>Önskar råd om kontakt med sjukvård vid enskild vårdnad</p> <p>En mamma ringer och undrar hur hon ska gå tillväga för att få ta ut mediciner och närvara vid barnets läkarbesök. Framkommer att hennes före detta partner har enskild vårdnad, men att detta önskemål skett i samförstånd.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter konsultation med kollega hänvisas ombudet till vården som ett första steg. Ombudet beskriver att de har kontakt med Socialtjänsten, och säger att hon även ska kontakta dem och familjerätten med sin fråga.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2003-01830</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekad fortsatt fotsjukvård</p> <p>En man med typ 2 diabetes har blivit nekad fortsatt fotsjukvård. Fötterna har bara blivit sämre med åren. Mannen har nu utvecklat sår, på grund av sjukdomen och ingår då inte längre i målgrupp för subventionerad fotsjukvård. Såren sköts om på vårdcentralen men de kan inte utföra fotsjukvård. Mannen måste nu bekosta fotsjukvård på egen hand, som ett resultat av att han utvecklat sår.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från fotterapeuten framkommer, att då patienten har sår ingår han i riskgrupp 4. Dessa patienter ska behandlas på sjukhus eller vårdcentral för behandling av såren och får under tiden inte gå kvar på fotsjukvården. Sjukvården ger dock inte fotvård, utan tar bara hand om såret, varpå patienten inte får fotvård för den friska foten eller naglar klippta osv under tiden. Ett sår kan ta lång tid att läka. Fötterna blir än värre under dessa perioder och patienten tvingas till fotvård som de får betala själva för. Hade han inte haft sår hade han haft rätt till fotsjukvård på remiss. Ärendet avslutas då patienten inte har hörts av till förvaltningen.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2006-03543</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Barn nekad vård på vårdcentral</p> <p>En förälder har synpunkter på att den offentliga vården inte vill behandla barnets vårtor. Barnet har påverkats mycket negativt av att ha vårtor och det oroar föräldern.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen beskriver verksamhetschefen de riktlinjer de arbetar efter avseende fotvårtor på barn. I dessa avråder man från kirurgisk behandling på grund av komplikationer och smärta, laserbehandling som modern önskade rekommenderas inte heller. Då remisser blivit returnerade på grund av rådande pandemi har vårdcentralen hänvisat till privat finansierad vård för bedömning och behandling. Ombudet har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2011-06420</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Patient ej delaktig i SOS Alarms beslut</p> <p>En kvinna med intellektuell funktionsnedsättning ringde SOS Alarm. Hon ville att en ambulans skulle komma hem till henne. Operatören valde att istället sända en akutbil. Detta skapade stor stress hos kvinnan varpå hon blev aggressiv. Man tillkallade då polis och ambulans. Kvinnan påpekar att då hon inte fick vara delaktig i besluten, skapade detta onödig stress, som fick henne att må ännu sämre.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2011-06585</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Felaktig information från sjukvårdsupplysningen</p> <p>Vid kontakt med sjukvårdsrådgivningen fick en kvinna med covid-19-symtom information om att söka sig till närakut för provtagning. När hon kom till mottagningen fick hon information om att de inte kunde ta några prover, hon hänvisades vidare till akutmottagningen där hon fick hjälp.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten inte fått hjälp på närakuten. Enligt hänvisningsstödet som sjukvårdsrådgivningen använder är närakut den rätta instansen för provtagning och undersökning av de symtom patienten angett. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2012-07226</p> <p>Ekonomi</p> <p>Ersättningsanspråk, garantier</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Vill ha ersättning för kostnad för vaccin</p> <p>En man och en kvinna var angelägna om vaccination för säsongsinfluensa och kontaktade sin vårdcentral som hade slut på vaccin. Efter kontakt med 1177 fick de information om att de kunde vända sig till vilken annan vårdcentral som helst för att boka tid för vaccinering. De ringde till samtliga vårdcentraler i närområdet som vägrade boka tid för vaccination om paret inte listade sig på vårdcentralen. De valde då att vaccinera sig på vaccinationsmottagning och vill nu ha pengarna tillbaka för kostnaden.</p> <p>Åtgärd: I svar från hälso- och sjukvårdsförvaltningen gavs en bakgrund till situationen med doser för säsongsinfluensa. Under säsongen detta år har det varit fler som önskat vaccination samtidigt som regionen fick färre doser än beställt. Många vårdcentraler har små förvaringsutrymmen varför leveranser måste ske ofta, vaccinet har tyvärr tagit slut på flera mottagningar. Att kräva listning för vaccination är emot regelverket. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p>Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00086</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Lång väntan på sjuktransport</p> <p>En kvinna fick vänta 2 timmar och 45 minuter på en sjuktransport, vilket hon anser är för länge.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I inhämtat svar via e-post framkom följande: "Hur snabbt en sjuktransport hämtar upp patienten är beroende på tillgång på transporter. Det finns även förbeställda viktiga tidspassningar som alltid prioriteras. Var patienterna ska lämnas på sjukhusen är lite olika beroende vad de söker för och om de har covid-19 eller inte. Detta bestäms av de olika sjukhusen". Patienten tog del av svaret och därefter avslutades ärendet.</p>

<p>Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2101-00464</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Önskar radering av journaler och diagnoser</p> <p>En man är så besviken och missnöjd över bristande och felaktig journaldokumentation att han vill ha hjälp med att radera diagnoser och förstöra journaler.</p> <p>Åtgärd: Undertecknad lämnar information om att detta genomförs via anmälan till Inspektionen för vård och omsorg, blankett e-postas. Ärendet avslutas därefter i överenskommelse.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2011-06556</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Ifrågasätter råd och hänvisning när stroke missades</p> <p>En man i övre medelåldern drabbades plötsligt av sluddrigt tal och att han hade svårt att formulera ord. Han upplevde sig förvirrad och klarade inte av att fokusera på för honom vardagliga aktiviteter. Mannen ringde rådgivningen på 1177 som rådde till provtagning för covid-19-infektion. När testresultatet kom och det var negativt, och efter besök på vårdcentral, besökte mannen sin sjukgymnast, denne hänvisade honom genast vidare till närakut som skickade vidare till akutmottagningen på ett akutsjukhus. Där konstaterades att mannen hade drabbats av stroke. Han ifrågasätter att 1177 inte hänvisade till akutvård när han hade talsvårigheter.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för vad som framkommit i samtalet till 1177. Sjuksköterskan hade rått patienten att åka till närmaste närakut. Vårdgivaren informerade om att sjuksköterskorna har ett hänvisningsstöd att följa vid bedömning och hänvisning, enligt detta borde patienten ha fått rådet att söka till akuten. Ärendet hade gått igenom med berörd sjuksköterska för att händelsen inte ska upprepas och vårdgivaren beklagade att patienten fått fel råd. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att beskrivningen av samtalet inte stämmer, han hade exempelvis inte fått rådet att åka till närakuten. Han ville med sin anmälan bidra till att fler inte ska drabbas av felaktiga råd. Synpunkterna delges vårdgivaren för kännedom och ärendet avslutas.</p>
<p>E-post -> Skrivelse</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2102-00681</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Receptförnyelse med felaktig dos</p> <p>Oklar framställan.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>E-post</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2011-06836</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Oklar framställan</p> <p>Oklar framställan. Mannen har fått blanketter hemskickade för komplettering.</p> <p>Åtgärd: Patienten har fått hemskickade blankett, svarskuvert och information om patientnämndens uppdrag. Patienten har inte skickat in en skriftlig anmälan, trots telefonsamtal och e-post påminnelse. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177</p> <p>Övrig vård</p> <p>V2004-02159</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Förnyelse av tidigare förskrivna förbrukningsprodukter</p> <p>När det gäller recept på läkemedel går det att beställa nya recept via nätet, när medicinerna är slut. En kvinna har synpunkter på att förskrivna förbrukningsprodukter, till exempel nålar till insulinpump, inte på nytt går att beställa via nätet efter att alla uttagen är gjorda.</p> <p>Åtgärd: I yttrande från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framkom att förlaget kommer att beaktas framgent. Idag måste patienten kontakta förskrivaren antingen via telefon eller via 1177.se. Det är sedan förskrivaren som beställer produkterna i ett annat system. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p>1177 Övrig vård V2009-05550</p> <p>Resultat Resultat</p> <p>Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier</p>	<p>Provsvaret var ej tillförlitligt</p> <p>Patienten genomgick provtagning avseende covid-19. Det visade sig vara positivt. Patienten isolerade sig i tre veckor och sjukskrev sig. Senare erhöll patienten information från 1177 som uppgav att patienten genomgått en provtagning som inte var tillförlitlig. Patienten önskade ekonomisk ersättning för den period som han inte arbetade.</p> <p>Åtgärd: Synpunkterna överlämnades i sin helhet till hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Övrig vård V2010-06039</p> <p>Tillgänglighet Tillgänglighet till vården</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Svårigheter att få hjälp med test av covid-19 av barn med funktionsnedsättning</p> <p>En ensamstående kvinna har en dotter med funktionsnedsättning som dessutom är rädd för sjukvårdspersonal och provtagningar. Kvinnan skulle behöva hjälp med att åka och ta ett test för covid-19 av sin dotter som har luftvägssymtom. Hon måste sitta och hålla i sin dotter medan en professionell yrkesutövare tar näsprov. Som hon har förstått finns inget alternativ för hennes dotter att testas om kvinnan själv inte tar provet på dottern.</p> <p>Åtgärd: Ett e-postmeddelande skickades till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen med förfrågan om hur kvinnan ska gå tillväga för att kunna testa sin dotter. I svaret från handläggaren därifrån förklarade denna att det är vårdcentralen som ska hjälpa till att koordinera provtagningen av covid-19 för barn med särskilda behov, oavsett om de sedan hänvisar till barnläkarmottagning eller liknande. I telefonsamtal med modern informerades hon om svaret från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Modern berättade att hon nu fått hjälp med testet av dottern. Ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Övrig vård V2011-06796</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Brister i sjukvårdsrådgivning</p> <p>En man fick ökande svårigheter att andas och hade sjukdomssymtom han ville rådgöra med sjuksköterska inom sjukvårdsrådgivningen om. Sjuksköterskan rådde mannen att kontakta sin vårdcentral dagen efter eftersom han haft symtomen under några veckors tid. Dagen efter blev han försämrad och vid ankomsten till sjukhuset visade det sig att han hade flera symtom från hjärtat bl a. Han ifrågasätter rådgivningen per telefon.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beskrevs att mannens samtal till rådgivningen har lyssnats igenom igen. De svar som patienten fick från operatören följer de rekommendationer som finns i Hänvisningsstödet som regionen tagit fram för att säkerställa en enhetlighet kring hänvisningar till olika vårdnivåer. Mannen är inte nöjd med svaret, han menar att frågorna från operatören borde varit mer detaljerade för att nå en fördjupad nivå - då hade hänvisningen blivit en annan. Dessa synpunkter bifogas avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.</p>
<p>1177 Övrig vård V2011-06828</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Ifrågasätter att det inte går att testa sig för covid-19</p> <p>En kvinna ifrågasätter att det inte går att beställa hemtest för pågående covid-19 infektion då hennes jobb kräver ett negativt test för att återgå i arbete.</p> <p>Åtgärd: Patienten informeras om att bristen på testkapacitet är känd och att det pågår arbete för att flera ska kunna testa sig. Då patienten efter detta inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p>1177 Övrig vård V2012-07495</p> <p>Ekonomi Patientavgifter</p>	<p>Kritisk till högkostnadskorts systemet inom öppen vård</p> <p>En man har synpunkter över högkostnadskorts systemet inom öppen vården då han har betalt mer än 1150 kr under 12 månader och fick frikort som endast var aktiv under bara en vecka. Hans förslag är att beräkningar av vårdbesök aldrig nollställs utan att det är ett löpande skydd som oavsett om man har fått frikort eller inte får man inte betala mer än 1150kr under 12 månader.</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>1177 Övrig vård V2012-07667</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Samkönat kvinnligt par hänvisas i svar att ena parten är man</p> <p>En kvinna vars sambo är kvinna testades positivt för Covid-19 ifrågasätter svaret hon fick från smittspårningsteamet.</p> <p>I svaret tilltalades hennes sambo som man. Hon föreslår att vårdpersonal utbildas i normkritiskt tänkande för att undvika att någon blir felkönad.</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>1177 Övrig vård V2101-00113</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Bristfällig information avseende vaccering mot covid-19</p> <p>Man med synpunkter på bristande information avseende vaccineringen mot covid-19. Mannen undrar var han kan finna denna då rekommenderade hemsidor inte ger de svar han behöver.</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>1177 Övrig vård V2101-00235</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande</p> <p>Anhörig med synpunkter på bemötande från företag, efter att hans mor avlidit. Enligt mannen lovade företaget att hämta upp sjukvårdsmaterialet i hemmet en viss dag, men ingen dök upp. Att behöva ringa och påminna om upphämtning av materiel är inget som familjen önskar hålla på med, i en tid som denna, speciellt när företaget inte visar service eller ett bra bemötande gentemot oss anhöriga uppger mannen.</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>1177 Övrig vård V2101-00311</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Synpunkter på informationen på 1177</p> <p>En anmälare fick erbjudande från sitt assistentbolag att vaccinera mot covid. Fick en länk att boka tid via vaccindirekt. På deras webbsida kunde man inte ställa frågor. Då sonen inte hade något bank-id rådde assistansbolaget dem att kontakta 1177 vilket de gjorde. Sjuksköterska som svarade kunde knappt höra vad han sa och hade inga svar på hans frågor utan skickade ett sms med en länk till 1177.se. Länken innehöll ingen information som svarade på hans frågor. Han undrar vart han ska vända sig och varför det inte går att skicka mail till 1177 och påtala bristerna.</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>1177 Övrig vård V2101-00368</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Information saknas på Vårdguiden när vaccinering påbörjas av äldre</p> <p>En man har synpunkter över att information saknas på Vårdguiden när vaccinering för Covid-19 av de som är äldre än 75 år ska starta.</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>1177 Övrig vård V2101-00507</p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande</p>	<p>Jäktad personal gör patient nervös</p> <p>Patient som vill uppmana mottagningen hon besöker, att inte ha så bråttom jämt. Hon upplever sig bli mer nervös och undersökningen gör mer ont än nödvändigt. Efterlyser även lite mer förståelse och empati gentemot de äldre patienterna.</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>1177 Övrig vård V2102-00689</p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Synpunkter på svensk regering och inkompetent sjukvård</p> <p>Patient med synpunkter på att den svenska regeringen inte förbättrar situationen för de äldre, avseende vaccination mot covid-19. Uppger vidare att svenskar har blivit lurade av den inkompetenta sjukvården.</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>1177 Övrig vård V2102-00718</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p>	<p>Synpunkter på turordning avseende vaccination mot covid-19</p> <p>Man med synpunkter på turordningen gällande vaccination mot covid-19. Hans svärmor är 99 år, boendes hemma och får hjälp av hemtjänsten och han uppger att varken svärmor eller hemtjänstpersonalen fått sin första spruta. Han uppger vidare att upplägget bör göras om innan tjänstemän och politiker tränger sig före i kön.</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>1177 Övrig vård V2102-00832</p> <p>Vård och behandling Behandling Kommunikation Information</p>	<p>Synpunkt på att vaccination dröjer</p> <p>En ung kvinna hade synpunkter på att det inte gick att boka tid för covid-19-vaccination och att det inte gick att få några besked om detta. Kvinnan tillhörde från början fas 1, men ingår nu i fas 2, och menar att personliga assistenter snart har fått sin andra spruta utan att vara lika känsliga som hon.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Synpunkterna registreras för statistik och ärendet avslutas.</p>
<p>1177 Övrig vård V2102-00856</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Synpunkter på byråkratin kring beställning av hemtest för covid-19</p> <p>Patient med starka åsikter kring besväret att beställa hemtest avseende covid-19. Föreslår att Sverige följer Japans exempel, där man betalar och får testet direkt från en automat.</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>1177 Övrig vård V2102-00929</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer</p>	<p>Synpunkter på gjorda prioriteringar av vaccinering mot covid-19</p> <p>Ombud med synpunkter på att Regionen har gått emot Folkhälsomyndighetens rekommendationer och valt att prioritera vaccinering av personal i hemtjänst och sjukhus före de äldre och sjuka. Ombudet tycker vidare att Regionen ska anmäla och utreda sig själv enligt Lex Maria.</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>1177 Övrig vård V2102-01023</p> <p>Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling</p>	<p>Dålig hantering av pandemin</p> <p>Patient med synpunkter på hur inkompetent pandemin har skötts, uppger att det är en stor skandal att Sverige har hamnat bland de värsta länderna när det gäller vård, dödsfall och vaccination.</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>1177 Övrig vård V2102-01025</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling</p>	<p>Obekvämt besök hos kiropraktor</p> <p>Patient som upplevde ett obekvämt besök hos kiropraktor. Uppger att hon fick klä av sig på överkroppen trots att det inte behövdes, kiropraktorn lutade även sitt skrev mot kvinnans hand på britsen. Kvinnan uppger även att han verkade inkompetent inom sitt område.</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>1177 Övrig vård V2102-01053</p> <p>Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Väntetid på vaccination och brister i information</p> <p>En äldre man med hemtjänst och hemsjukvård i hemmet tillhör riskgrupp för covid-19. Ombudet har synpunkter på att det dröjer med vaccination och att ingen information ges om när detta kan ske. Ombudet menar att det finns brister i hanteringen av de ansvariga i regionen.</p> <p>Åtgärd: Information om att synpunkterna tas vidare till ansvariga i regionen. Information om de prioriteringar som görs och som står i 1177. Förmedlar den information som gavs från Hälso- och sjukvårdsförvaltningens vaccinationsgrupp om att alla vårdcentralen kommer att kunna erbjuda vaccin under vecka 8-10 för gruppen äldsta äldre och de med hemtjänst. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen i befintligt skick.</p>
<p>1177 Övrig vård V2102-01068</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Upplivede sig avsnäst av sjuksköterska</p> <p>Patient med funderingar kring problemen med hans hårbotten samt kliande märken på bröstet, som är återkommande. Skickat in sin fråga och fått svar av en sköterska, som rekommenderade honom att ta kontakt med sin vårdcentral. Mannen upplevde att han blev avsnäst och tycker inte att det känns bra och göra fysiska besök i dessa pandemitider.</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>1177 Övrig vård V2102-01110</p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Äldre man önskar förtur till vaccinering mot covid-19</p> <p>Äldre patient med underliggande kroniska sjukdomar, önskar förtur för vaccinering mot covid-19.</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>1177 Övrig vård V2102-01128</p> <p>Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Fick sin systers journalanteckning inskriven i sin egen journal</p> <p>Ombud som uppger att hon fått sin systers journalanteckningar införda i sin 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>1177 Övrig vård V2102-01224</p> <p>Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling</p>	<p>Dåligt bemötande vid besök hos gynekolog</p> <p>Patient som upplevde dåligt bemötande vid besök hos gynekolog. Enligt kvinnan uttryckte gynekologen sina personliga åsikter om att göra abort och att hon inte ville hjälpa kvinnan med detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>