Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-06-01

# Patientnämnden Ärendeförteckning - 2020-03-01 - 2020-04-30

| | |
|---|---|
| **E-post**<br>**Habilitering**<br>**V2003-01620**<br>Administrativ hantering<br>Brister i hantering | Felsänt e-postmeddelande<br>En kvinna fick ett e-postmeddelande av ett tolkbolag där hon fick frågan ifall hon kunde ta sig an ett tolkuppdrag gällande teckenspråkstolkning. Meddelande var inte tänkt till kvinnan utan till en tolk med samma förnamn. Kvinnan skickade ett e-postmeddelande tillbaka och meddelade att ärendet var felsänt. Hon fick då ett svar från bolagets VD att de ser väldigt allvarligt på händelsen. De lovade även att se över sina rutiner.<br>Åtgärd: Då anmälaren är nöjd med vårdgivarens agerande och endast vill att ärendet kom för kännedom till förvaltningen avslutas ärendet. |
| **E-post**<br>**Habilitering**<br>**V2004-02170**<br>Kommunikation<br>Information | Beställde teckenspråkstolk men fick tolk på distans utan information om det<br>En kvinna beställde teckenspråkstolk men fick tolk på distans istället. Hon fick ingen information om att så skulle ske.<br>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick. |
| **E-post**<br>**Habilitering**<br>**V2004-02447**<br>Kommunikation<br>Information | Tolkärende<br>En döv man har synpunkter på hur ett tolkärende har gått till.<br>Åtgärd: Då patienten trots kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick. |
| **1177**<br>**Habilitering**<br>**V2004-02540**<br>Kommunikation<br>Information | Fick ej tolk till akut besök<br>En döv kvinna var tvungen att akut uppsöka veterinär. Kvinnan efterfrågade tolkning och var tydlig med att hon i första hand önskade en skrivtolk, men att det gick bra med annan tolkform från vilket tolkbolag som helst. Fem minuter innan besöket fick hon ett e-postmeddelande om att tolkcentralen inte lyckats boka in någon tolk. De hade då endast sökt tolk från ett enda tolkbolag. Efteråt har patienten fått veta att det fanns tillgängliga tolkar på andra bolag som hade kunnat ta uppdraget.<br>Åtgärd: Handläggning pågår. |
| **1177**<br>**Habilitering**<br>**V2004-02541**<br>Kommunikation<br>Information | Otydligheter kring tolkning för döv under coronapandemin<br>På grund av Covid-19 får inga tolkar komma in på sjukhuset och all tolkning sker därmed via distanstolkning. En döv kvinna försäkrades om av Tolkcentralen upprepade gånger att det skulle fungera väl och att sjukhuset var informerade. Dagen innan läkarbesöket fick hon dock ett meddelande från sjukhuset som frågade kvinnan hur distanstolkningen skall gå till eftersom de inte fått någon information från tolkcentralen. Några timmar senare meddelade mottagningen att de beslutat att ställa in besöket. Kvinnan har förstått det så att tolkningen ska gå till en och samma telefon för henne och vårdpersonalen. Det betyder att det inte går att hålla distans.<br>Åtgärd: Handläggning pågår. |