Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-02-26

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Övrig vård	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	43

Avslutat datum: 2026-01-01 - 2026-01-31

Telefon -> 1177
Övrig vård
V2508-05651

Kommunikation
Information
Kommunikation
Delaktig

Oklara besked i telefonsamtal under bilfärd i samband med förtidig förlossning

En gravid kvinna fick kraftiga smärtor och fostervattnet gick. Hon och hennes sambo tog telefonkontakter med olika sjukhus och satte sig i bilen för att kunna köra mot ett sjukhus så fort som möjligt. Under tiden ringde sambon 112 efter ambulans men upplever att han fick ett ifrågasättande bemötande och att operatören inte lyssnade på honom eller tog situationen på allvar. Han menar att det blev ett långt samtal som skapade mycket stress och vanmakt. När ambulans slutligen skickades hade barnet, som därmed fötts mycket för tidigt, redan kommit ut och fördes därefter till sjukhus, dock inte i ambulanshelikopter vilket mottagande sjukhus inte var förberett på.

Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren, som uttryckte medkänsla för den svåra situation paret befunnit sig i. Vårdgivaren redogjorde för att inkommande nödsamtal hanteras enligt fastställda medicinska protokoll, där intervjun syftar till att bedöma vårdbehov, fastställa position, avgöra prioritet och larma rätt resurser. Händelsen hade utretts av avdelningen för vårdkvalitet och patientsäkerhet tillsammans med biträdande chefläkare genom genomgång av ljudfiler och dokumentation. Vårdgivaren beklagade upplevelsen av att inte ha fått hjälp i samtalet och att personalen inte lyckats förmedla att hjälp var på väg med högsta prioritet, vilket påverkade känslan av trygghet. Utredningen visade att det inte kan uteslutas att utlarmningen hade kunnat ske något snabbare om ambulansdirigering kopplats in tidigare i samtalet. Detta hade dock inte inneburit att resurser hade hunnit fram innan barnet föddes. Vårdgivaren förklarade även att uppmaningen att stanna bilen grundades i patientsäkerhet och möjligheten att ge korrekt rådgivning. Sambon tog del av svaret men har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Övrig vård** **V2508-05694** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristande kommunikation orsakade fördröjt omhändertagande i samband med förtidig förlossning En kvinna hade prematura värkar och hennes sambo skulle köra henne i egen bil till förlossningen. Under resan ringde de 112 och begärde hjälp då de befarade att barnet skulle födas i bilen. Operatören ville att sambon skulle stanna bilen eftersom operatören inte kunde se var ambulanserna befann sig. Sambon svarade att han inte ville stanna om han inte visste att hjälp var på väg. Då kopplades barnmorska på förlossningen in i samtalet som också hänvisade till förlossningen. Sambon stannade bilen vid vägkanten där det prematura barnet föddes. Till slut kom två ambulanser och en helikopter. De körde dem till förlossningen på akutsjukhuset men personalen stod redo på helikopterplattan vilket ytterligare fördröjde omhändertagandet av bebisen. Sambon ifrågasätter varför personalen inte fick reda på att kvinnan och bebisen skulle komma i ambulans istället för i helikopter. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetsansvariga som med tanke på allvarlighetsgraden hade inlett en händelseanalys för att utreda händelseförloppet. Denna analys var ännu inte avslutad, men paret skulle informeras så snart den var färdigställd. De verksamhetsansvariga hade varit i kontakt med samtliga berörda besättningsmedlemmar som hade delgett sin uppfattning om händelseförloppet. Frågan om varför barnet inte åkte med helikoptern när den finns där berodde på att två ambulanser anlände först till platsen med cirka en minuts mellanrum. Personal från båda ambulanserna samarbetade för att omhänderta barnet i den ena ambulansen och kvinnan i den andra. Vårdinsatser inleddes omedelbart, däribland hjärt-lungräddning på barnet. Efter några minuter anlände helikopterbesättningen och anslöt till den ambulans där barnet vårdades. Ett snabbt beslut fattades om att fortsätta vården inne i ambulansen och att omgående påbörja transport till sjukhus. Beslutet grundades på att arbetsförhållandena i ambulansen var mer gynnsamma, särskilt vad gäller belysning, ljudnivå och värme. Ambulansen möjliggör dessutom att tre vårdpersonal kan arbeta samtidigt runt patienten, jämfört med endast två i helikoptern. Eftersom barnet redan var lastat i ambulansen, tillsammans med en uppskattad körsträcka på tio minuter, bedömde man att en omlastning till helikoptern inte skulle medföra någon tidsvinst. Därtill är vägtransport att föredra vid risk för komplikationer under färd, då fordonet vid behov kan stannas för att möjliggöra medicinska åtgärder. Personalen i ambulansen hade förvarnat barnakuten att de var på ingång. Det konstaterades dock att det under händelsen inträffat en rad missförstånd i kommunikationen som lett till att personalen från nyföddhetsavdelningen stod på helikopterplattan och väntade på patienten där. En dialog fördes gällande detta med syftet att genomföra en händelseanalys. De verksamhetsansvariga beklagade djupt det inträffade och förstod att det hade väckt många frågor. Vårdgivaren såg allvarligt på händelsen och kommer att utreda vad som hade skett för att få en så tydlig bild av händelsen som möjligt. Om paret hade fler frågor var de välkomna att återkomma. Ombudet tog del av svaret men har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Övrig vård** **V2508-06198** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ambulans kom inte i tid En man drabbades av en omfattande fallolycka med flertalet skador. Ambulans tillkallades men det tog två timmar innan ambulansen var på plats. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

Telefon **Övrig vård** **V2601-00071** Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande av ambulanspersonal En anhörig till patient hade fått rådet att tillkalla ambulans för patientens svullna ben. När ambulanspersonalen kom skrek den ena av de två kvinnorna något redan i dörren. Hon kände hårt på patientens ben. Patienten skrek till. När den anhöriga började berätta ställde sig ambulanskvinnan panna mot panna med den anhöriga och skrek frågan: Vad vill ni ha? Hon frågade samtidigt om den anhöriga hade synpunkter på den svenska sjukvården? Den anhöriga blev rädd, förnekade detta och försökte förklara varför de ringt. Den anhöriga blev så nervös av bemötandet att denna glömde packa ner varma kläder, varpå patienten följde med ambulansen, ut i kyla och blåst, utan jacka och utan att få en filt från personalen. Den yngre av de två ambulanskvinnorna sa ingenting, men verkade mer vänligt inställd. Den anhöriga ansåg att den äldre av de två kvinnorna inte passade att arbeta med sjuka människor i utsatt position, ej heller att köra ambulans i så agiterat tillstånd. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00091** Ekonomi Patientavgifter Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Reglerna för sen avbokning av vårdbesök ifrågasätts En kvinna hade ett bokat besök på en rehabmottagning men fick hög feber och kontaktade mottagningen för att avboka. Avbokningen skedde mindre än 24 timmar före besöket och hon debiterades därför för uteblivet besök. Kvinnan kontaktade vårdgivaren för att begära att avgiften skulle makuleras, men fick besked om att detta inte var möjligt enligt gällande regler. Hon är kritisk till avbokningsreglerna i Region Stockholm och menar att de drabbar patienter som avstår från vårdbesök för att inte riskera att smitta andra. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00190** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En patient som sökte vård för fysiska besvär hänvisades till sin psykiatriska kontakt En person sökte vård för neurologiska besvär i en arm. I journalen skrevs det antalet gånger hen sökt vård. Journaltexten avslutade med att notera att hen hade en psykiatrisk kontakt. Personen ansåg det var övertramp att hänvisa fysiska besvär som psykiska, och att det som skrevs om den psykiska hälsan i journalen, vilket inte var relevant för de fysiska besvären. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00276** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkare öppnade nationell patientöversikt utan patientens samtycke En patient beskrev att läkare öppnade patientens nationella patientöversikt utan att samtycke lämnats. Patienten vill veta vilken enhet som kan granskar denna händelse. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00317** Vård och behandling Behandling	Kvinna önskar vägledning En person kontaktar patientnämnden och önskar vägledning gällande brottslig handling som skett i vården. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten önskar inte att yttrande inhämtas. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Hänvisat till polis och andra relevanta instanser för brottsoffer.

Telefon **Övrig vård** **V2601-00376** Kommunikation Bemötande	Ambulanspersonal fokuserade mer på kvinnas hemsituation än på hennes mående En äldre kvinna ringde sjukvårdsrådgivningen på grund av olika besvär. Därifrån kopplades hon till 112 som skickade en ambulans. När ambulanspersonalen kom hem till henne gjorde de några mätningar men mest var de fokuserade på kvinnans hem som de kommenterade mycket. Kvinnan trodde att de tyckte att hon verkade ha fattigt. Hon hade inga mattor på golvet, de var ihoprullade för att hon inte ska snubbla. De tittade in hennes kylskåp och kommenterade att hon inte hade någon mat. Kvinnan hade inte handlat då hon varit inomhus flera dagar på grund av förkylning. Dessutom frågade de kvinnan om vem som sorterar hennes läkemedel eftersom de låg fel i dosetten. Ambulanspersonalen föreslog att hon skulle börja med dosförpackade läkemedel, så kallad apo-dos. Kvinnan uppgav att läkemedlen inte alls låg fel och ansåg att de inte hade med det att göra. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00401** Administrativ hantering Brister i hantering	Sjuktransport avbokades utan patientens vetskap, missade viktigt besök hos läkare En kvinna skulle til ett läkarbesök för att påbörja intygsskrivning som underlag till Förvaltningsrätten. Till besöket var det bokat en liggande transport. När transporten inte dök upp ringde kvinnan bokningscentralen och fick höra att resan var avbokad. Kvinnan kände sig diskriminerad och utlämnad då hon inte kunde få genomföra sitt läkarbesök. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00449** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Skadad på grund av felaktig transport En kvinna med stark ryggsmärta framför att denne transporterades felaktigt av ambulanspersonal i en trappa vilket medförde att hon fick frakturer. Kvinnan menar att ambulanspersonalen borde ha använt sig av madrass eller andra hjälpmedel för att transportera henne. Ambulanspersonalen har besvarat att trappan var för trångt för att använda sig av dessa hjälpmedel. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Övrig vård** **V2601-00515** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ifrågasätter att föräldrar inte har tillgång till barnens journal efter 13 år En förälder till ett barn i tonåren ifrågasätter att föräldrar inte har tillgång till deras journal i 1177 efter att de fyllt 13 år. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet registreras för kännedom för vård och politiker.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00516** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Klagomål på avslutad tillgång till journal hos tonåring En förälder till ett barn som fyllt 13 år har enligt gällande regelverk inte längre tillgång till barnets journal. Detta ifrågasätter föräldern. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2601-00571** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på brister vid leveranser av hjälpmedel En kvinna som sedan lång tid tillbaka haft hemleverans av hjälpmedel i form av förbrukningsartiklar framför synpunkter på förändrade rutiner vid leverans. Tidigare bars leveranserna in i bostaden, men numera lämnas de utanför dörren om hon inte uttryckligen begär att få dem inburna vid beställningstillfället. Kvinnan upplever detta som problematiskt, särskilt för personer med nedsatt rörelseförmåga eller vid tillfällen då man inte är hemma vid leveransen om man glömt att begära inburning vid beställningen. Hon uppger även att det inte funnits möjlighet att stoppa eller ändra leveransen om en situation uppstått där hon inte kunnat ta emot varorna vid utsatt tid. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00577** Kommunikation Delaktig	Saknar möjligheten att loga in med Freja e-ID, endast BankID godtas En kvinna har varit listad hos flera privata vårdcentraler. Eftersom kvinnan saknar BankID men har Freja e-ID har hon inte kunnat logga in via vårdgivarnas digitala plattformar. Kvinnan anser att detta förfarande är diskriminerande mot personer som inte har möjlighet att använda BankID, exempelvis vissa äldre personer eller personer med funktionsnedsättning. Hon menar att det inte är likvärdig vård när tillgången till e-tjänster är begränsad utifrån inloggningsmetod och att Region Stockholm borde kräva genom avtal att samtliga vårdgivare, även privata, även erbjuder Freja e-ID som alternativt inloggningssätt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00641** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande En man är kritiskt till hur ambulanspersonal bemötte honom i samband med transport av hans förälder. Personalen blev mycket arg och otrevlig när han bad att ambulansen skulle köra runt för att komma till rätt plats. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00657** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Synpunkter på tillgänglighet till provtagningsenheter Ett ombud framförde synpunkter åt en ung persons vägnar. Personen behövde ta blodprover regelbundet på eftermiddagstid men upplevde bristande tillgänglighet. Det var svårt att på rimlig tid ta sig till ett laboratorium med eftermiddagsöppet, eftersom kollektivtrafiken inte möjliggjorde snabba resor till mottagningar som erbjuder provtagning senare på dagen. Ombudet framhöll att Region Stockholm bör ha ett helhetsperspektiv vid planering av vård och provtagningsverksamhet, så att dessa placeras där det finns goda kommunikationer. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Övrig vård** **V2601-00661** Kommunikation Bemötande	Bristande bemött i samband med ambulansfärd En man ringde 112 och en ambulans kom hem till mannen. Mannen nekades smärtlindring utan förklaring vilket ledde till att han blev arg i den omtumlande situationen. Han fick då en utskällning av ambulanspersonalen och mannen bad om ursäkt. Trots att mannen bett om ursäkt och sagt att han ångrade sina ord fick han återigen en utskällning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07528** Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter	Begränsat utbud av ortopediska skor på grund av nytt avtal En ung vuxen fick förskrivet ortopediska skor, men kunde inte välja från hela sortimentet eftersom regionens nya avtal kräver CE-märkning. Detta har lett till mycket begränsat utbud. Patienten övervägde att köpa skor själv för anpassning, men mottagningen gör inte anpassningar på privatköpta skor. Hen och hens närstående upplevde detta som ett dilemma och önskade att det gamla avtalet återinförs. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Där beskrevs att avtalet mellan Region Stockholm och ortopedtekniska verksamheter innebär att regelverket för hjälpmedelsförskrivning i Hjälpmedelsguiden ska följas. I regelverket anges att hjälpmedel som förskrivs på regionens bekostnad ska vara medicintekniska produkter och därmed vara CE-märkta enligt EU:s regler för medicintekniska produkter, ett krav som även fanns i tidigare avtal. Det framkom även att regelverket beskriver möjlighet till anpassning av patientens egna skor på regionens bekostnad. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Övrig vård** **V2508-06271** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Utlandssvensk undrar över sina rättigheter En äldre man som är svensk medborgare och som levt och arbetat i Sverige under många år, men nu har flyttat från Sverige till ett land utanför EU undrade över sina rättigheter. Patienten undrar om han kan få läkemedel utskrivna från ett akutsjukhus och har rätt att kallas till läkarbesök. Han undrar också över möjligheterna att kommunicera genom 1177.se och om han har rätt till högkostnadsskydd på läkemedel. Åtgärd: Patienten har informerats om att frågor om regelverket rörande patientavgifter och vad som gäller för utlandssvenskar och vård i Sverige kan ställas till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, HSF, på ett specifikt telefonnummer under viss telefontid. Han har också informerats om relevanta sidor på webbsidan Vårdgivarguiden. Vidare har patienten informerats om att journalinformation som är dokumenterat på reservnummer eller samordningsnummer inte visas i tjänsterna på 1177.se. Inloggning kräver ett svenskt personnummer och en godkänd e-legitimation. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Övrig vård** **V2510-07496** Ekonomi Patientavgifter	Synpunkt på ekonomisk försämring som drabbat barn rörande ortoser Ett barn har behov av ortoser förmodligen livet ut, och hans förälder har synpunkter på en förändring rörande kostnaden för dessa. Barnet behöver få nya ortoser två till fyra gånger per år beroende på hur mycket han växer. För varje sko behöver nästan alltid någon justering göras och dessutom behöver varje sko köpas dubbelt, då han måste kunna ha skor som han kan ha utan ortos. Föräldern ifrågasätter att familjen ska bekosta justeringen av skor när de köpt skor på egen hand och menar att Region Stockholm antingen bör justera ner priset på skor, så att det är mer ekonomiskt att köpa dem direkt av regionen, eller återgå till att justeringar är kostnadsfria. Föräldern betonar att det handlar om hjälpmedel och barn och undrar hur familjer med sämre ekonomiska förutsättningar har råd med detta. Åtgärd: Svar inhämtades från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, HSF som informerade om var regelverket för hjälpmedelsförskrivning finns att läsa. HSF förklarade att det i Hjälpmedelsguiden står när ortopediska skor kan förskrivas på regionens bekostnad vid varaktig funktionsnedsättning, överstigande sex månader, vid något eller några funktionstillstånd och redogjorde för dessa. För barn som är berättigade till ortopediska skor, alternativt ändringar av skor, kan förskrivning göras för maximalt sex par skor per år. I regelverket finns också beskrivet att man kan få sina egna skor anpassade på regionens bekostnad. Ändringar av egna skor är åtgärder som utförs på av brukaren själv inköpta skor. Skorna bör väljas i samråd med den ortopediska verksamheten. Vid benlängdsskillnader som kräver minst 1,5 cm klackförhöjning betalar Region Stockholm hela kostnaden för klackförhöjning. Region Stockholm tar ut en avgift på vissa hjälpmedel, bland annat ortopediska skor. Att avgiften kan vara kostsam för en familj hade HSF förståelse för. Avgiften för skor till barn på 500 kronor har dock varit oförändrad sedan åtminstone 2006. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post **Övrig vård** **V2512-08886** Kommunikation Bemötande	Upplevde oprofessionellt bemötande vid kontakt med sjukvårdsrådgivningen En kvinna ringde sjukvårdsrådgivningen då hon upplevde förvärrade symtom och inte kunde röra benen. Kvinnan ville få vägledning om huruvida vård skulle sökas akut eller inte. Under samtalet upplevde hon att sjuksköterskan hade ett snäsigt och respektlöst bemötande, och att denne ifrågasatte varför hon ringde trots tidigare bedömning. Kvinnan kände sig illa bemött, inte lyssnad på. Sjukvårdspersonal bör visa tålamod och respekt, särskilt i samtal där patienten söker hjälp i en akut situation. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Övrig vård** **V2512-09187** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Synpunkter på bedömning och behandlingsförslag En man hade synpunkter på felaktig bedömning av en skada i ändtarmen. Han menar att det otydligt vilken vårdinstans som formellt bär ansvar för bedömningen. Patienten har synpunkter på bristande medicinsk bedömning och felaktigt behandlingsförslag. Han menar att bedömningar och rekommenderad behandling inte har överensstämt med radiologiska fynd. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten per e-post. Då ingen återkoppling inkommit från patienten inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post **Övrig vård** **V2512-09506** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling	Synpunkter på att regionen inte finansierar behandling En kvinna hade synpunkter på att en operation för hennes långvariga besvär med diagnosen lipödem inte bekostas av regionen. Hon menade att hon kommer att behöva betala över hundra tusen kronor själv för att få operationen utförd. Kvinnan anser att detta måste ändras på då det är så många som lider av diagnosen. Åtgärd: Patienten får information om utredning verkar pågå om att förslag finns att ta fram riktlinjer för behandling av patienter med lipödem.
E-post **Övrig vård** **V2601-00117** Vård och behandling Behandling	Behandling uteblev En närstående till patienten avled. Patienten hade fått information av sjukvården om att hon led av en cancerknöl i lungan. Enligt den närstående visade obduktionen att behandling skulle haft positiv effekt på patientens hälsa, men denna behandling uteblev. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med ombudet, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2601-00225** Övrigt Övrigt	Fråga om fullmakt Hemtjänsten hade av okänd anledning hänvisat patienten till Patientnämnden när patienten ställt fråga om möjligheten att upprätta fullmakt för framtida dialog med vårdgivare. Åtgärd: Förvaltningen informerade patienten om möjligheter att upprätta fullmakt. Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om förvaltningens handläggning. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2601-00308** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Trots felanmälan ordnades aldrig byte av hjul till rullstol En man kontaktade sin hjälpmedelscentral angående sina batteridrivna rullstolshjul, då batterierna försämrats och flera ekrar lossnat. Han felanmälde hjulen och fick en tid bokad för byte. Vid besöket arbetade en tekniker med rullstolen i cirka en timme, men återkom endast med nya däck. Inga nya hjul. Det visade sig att inga nya hjul hade beställts. Teknikern påpekade själv att hjulen var i för dåligt skick för att kunna användas. Då ingen beställning på nya hjul fanns registrerat kontaktade mannen själv leverantören. Trots påpekan ordnade aldrig hjälpmedelscentralen någon arbetsorder för byte av hjul. Mannen kontaktade då leverantören som sedan kom hem till mannen och bytet skedde i hans hem. Patienten uttrycker stark kritik mot att det gick 45 dagar utan att någon beställning genomfördes, vilket han anser oacceptabelt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2211-08057** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Kvinna fick ingen tolk till viktigt möte En kvinna var i behov av en teckenspråkstolk för ett viktigt möte inför omfattande renovering av huset hon bodde i. Hon kunde inte delta på grund av Tolkcentralens brist på ekonomi. Hon önskade att regionen utökade resurserna så att alla som har behov av tolk kan få det. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2509-06926** Kommunikation Delaktig Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Symtom hos gravid togs inte på allvar En gravid kvinna fick kraftig smärta i buken, var blek och yr. Vid kontakt med 112 gavs information om att det var vanligt med smärta i början av graviditeten, att ingen ambulans behövdes. När kvinnan med partner stod på sig så skickades en ambulans men inte med blåljus. När kvinnan kom till sjukhus hade hon en stor inre blödning som innebar risk för livet. Hon opererades akut och fick blodtransfusioner. Kvinnan menar att många kvinnor med smärta och symtom inte tas på allvar i vården och när det gäller gravida kan konsekvenserna bli särskilt allvarliga. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som i svaret framför att de har mottagit en anmälan från patienten själv och har redan svarat direkt till patienten. Vårdgivaren skriver att de har utrett ärendet och hanterat händelsen enligt rutin i deras avvikelsehanteringssystem i form av samtalsavlyssning av inspelade samtal och genomgång av ärendedokumentation. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2510-07402** Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter beslut om kostnad för korrigering av icke-ortopediska skor för tonåring En tonåring behöver ortopediska skor. Tidigare har familjen sluppit betala för strumpor och för att icke-ortopediska skor görs om hos skomakare som varit anknuten till ortopedtekniskt företag. Sedan några veckor finns inte den möjligheten kvar längre då avtalet med regionen upphört, vilket modern ifrågasätter. Åtgärd: Yttrande inhämtades från avtalshandläggare vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) som tagit del av synpunkterna och som informerade om att ändringar av egna skor är åtgärder som utförs på av brukaren själv inköpta skor. Skorna bör väljas i samråd med den ortopediska verksamheten. Vid benlängdsskillnader som kräver minst en och en halv centimeter klackförhöjning betalar Region Stockholm hela kostnaden för detta. Strumpor är ett tillbehör och i tidigare avtal fanns ingen begränsning i hur många strumpor man kunde få. Region Stockholm har nu beslutat att fler strumpor än två par, är egenansvar och bekostas av hjälpmedelsanvändaren. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2510-07715** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Lyssnades inte på vid larmsamtal En kvinna ringde larmnumret 112 i samband med en olycka. Hon ringde från sin klocka och hade inte med sig telefonen, ändå tyckte larmoperatören att hon skulle googla fram adressen hon befann sig på. Kvinnan uppger att operatören inte lyssnade på henne och förstod inte att hon inte kunde ta sig in till närmsta hus som låg flera hundra meter bort för att lägga foten i högläge. I stället blev hon meddelad att det skulle dröja, och när ambulansen kom körde den fel på grund av att de inte fått rätt information från operatören. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att avdelningen för vårdkvalitet och kvalitetsutveckling utrett händelsen genom att lyssna på samtliga ljudfiler och granska ärendedokumentation. Utredningen visade att vårdgivaren inte levt upp till sina värderingar och misslyckades med att fånga helhetsbilden av patientens utsatta situation. Skadorna togs på allvar och ärendet fick en hög prioritet, däremot disponerades inte tillgängliga resurser i enlighet med befintliga rutiner. Baserat på ärendets brådskandegrad hade ambulansresurs kunnat komma till patienten 30 minuter tidigare än vad den gjorde. Den väntetid som uppstod och den bristande hanteringen av ärendet beklagades och vårdgivaren ser allvarligt på att processerna inte följts. Följsamhet till processer och rutiner är grunden för verksamheten för att säkerställa kvalitativ och patientsäker hantering. Utredningens fynd omhändertas inom det systematiska kvalitetsarbetet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2511-08157** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter bedömning och lång väntetid vid önskemål om ambulans En kvinna drabbades av en olycka i hemmet och ringde efter ambulans på grund av skärskador, hon menar att hon blödde kraftigt efter att ha fått en skärva i benet. Patienten ringde SOS Alarm två gånger men informerades om att hon kunde ta taxi till vårdinrättning, trots att patienten sa att hon inte kunde gå på ena benet och blödde. När patientens närstående ringde gjordes bedömningen att ambulans skulle skickas, men patienten fick veta att det skulle dröja. Efter ytterligare två timmar anlände en ambulans. Patienten menar att SOS Alarm inte lyssnade på henne och hon ifrågasätter bedömningen utifrån den information som patienten gav rörande sitt tillstånd. På sjukhuset visade det sig att patienten hade mycket lågt blodtryck och hon fick vätskedropp och blodtransfusion. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten hört av sig och som redogjorde för sitt uppdrag och rutinerna vid vårdsamtal, vårdgivaren beklagade patientens upplevelse samt att hon hänvisades till egen transport. Vårdgivaren hade utrett händelsen genom att lyssna på ljudfiler och granska ärendedokumentation. Utredningen visade att patientens första samtal inte hanterats i enlighet med vårdgivarens processer och rutiner, där patienten hänvisats till egen transport. Vårdgivarens medicinska beslutsstöd användes inte i enlighet med fastställd metod och faktainsamlingen sågs inte vara tillräcklig för att säkerställa aktuellt tillstånd. Baserat på vad som framkom i det första samtalet gick det inte att utesluta att ett behov av ambulans förelåg. I det andra samtalet bedömdes ärendet med en av vårdgivarens högsta prioriteter, vilket sågs vara korrekt baserat på de symtom som framkom. På grund av resursbrist i området vid tillfället uppstod väntan tills ambulansen var framme. Vårdgivaren såg allvarligt på identifierade avsteg, eftersom följsamhet till processer och rutiner är grunden till att säkerställa en kvalitativ och patientsäker hantering. Utredningens fynd skulle omhändertas inom ramen för vårdgivarens systematiska kvalitetsarbete och den hoppades att patienten upplevde att ärendet hade utretts med syfte och mål att förbättra dess verksamhet. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2511-08348** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ändring i reglerverk för vilka hjälpmedel som får beställas av regionen orsakade problem för patient En man uppgav att nya regler för vilka hjälpmedel som får beställas inom regionen utsätter hans barn för fara. Enligt ombudet är det bara en sorts spruta som passar när de ska ge barnet hennes livsviktiga medicin. Enligt ombudet behöver man små sprutor för att ge rätt dos, hjälpmedelscentralen tillhandahåller inte sprutor under 60 milliliter. Åtgärd: I yttrande inhämtat från hälso- och sjukvårdsförvaltningen, HSF, beskrivs bakgrunden till att sprutor i mindre storlekar inte längre var förskrivningsbara via Förbrukningshjälpmedel i hemmet efter genomförd upphandling. Ärendet gällde ett barn med perkutan endoskopisk gastrostomi, en infart på magen, som inte kunde ta läkemedel via munnen och där vårdnadshavaren upplevt risk för patientsäkerheten. HSF redovisade att uppdraget till hjälpmedelsverksamheten avsåg näringsprodukter och tillbehör för näringstillförsel och att upphandlingar skedde utifrån politiska beslut. Samtidigt konstaterade HSF att gränsdragningen mellan närings- och läkemedelstillförsel var snävt dragen och kunde medföra risk för patienter som behövde läkemedel via sond. För att inte äventyga patientsäkerheten bedömde förvaltningen att ansvarsfrågan behövde utredas vidare och att Förbrukningshjälpmedel i hemmet tills vidare skulle tillhandahålla efterfrågade sprutor i Beställningsportalen för att säkerställa läkemedelstillförsel. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2511-08394** Kommunikation Information	Anser att fullständig information om biverkningar saknas gällande cancerbehandling En man anser att det saknas fullständig information om biverkningar i patientinformationen gällande en läkemedelsbehandling mot cancer. Mannen drabbades själv av svåra biverkningar med bland annat sköldkörteln så han behöver nu medicineras mot detta. Åtgärd: I inhämtat svar från medicinskt sakkunnig tackade han för synpunkterna som kommer att användas i pågående utvecklingsarbete. Många olika aktörer arbetar med att förbättra och förtydliga patientinformation. Utförlig och kvalitetssäkrad patientinformation är en viktig del av att tillsammans med patienter planera för adekvata kontroller vid behandling med detta läkemedel som använts sedan 2017 för flera olika cancersjukdomar. Läkemedlet kan ge biverkningar, flera av dem relaterade till negativa effekter. Under senare år har kunskapen kring vilka biverkningar som olika cancerterapier kan leda till ökat år från år. Påverkan på sköldkörteln är en känd biverkan som mannen hade drabbats av, liksom 10-15 procent av patienterna med samma behandling. Av inkomna synpunkter från mannen framgick att han hade fått viss patientinformation men att den varit ofullständig. Det var troligt att sköldkörteln hade påverkats av läkemedelsterapin hos mannen. Först konstaterades viss överaktivitet i sköldkörteln vilket visade sig som låga sköldkörtelvärden, några veckor senare underaktivitet med låga värden. Vid fastställd brist på sköldkörtelhormon behöver man behandla med ett substitut för att må bra. Dosen anpassas efter graden av sköldkörtelpåverkan och behandlingen kan skötas av specialist eller av allmänläkare. Det finns goda möjligheter att sköldkörteln återhämtar sig med tiden och att behovet av substitutet minskar eller upphör. Men behandlingen kan även vara livslång. För att kartlägga andra biverkningar eller hormonrubbningar av läkemedelsbehandlingen mot cancer behöver utökade blodprover tas och patienten måste då remitteras till en specialistläkare inom hormonsystemet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2512-08864** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ifrågasätter att tider hos vårdgivare inte finns på en samlad digital plattform En man uppger att det är svårt att hålla koll på bokade tider digitalt då vårdgivare använder olika digitala appar och plattformar. Han menar att detta behöver göras om så att alla bokade tider finns samlade digitalt. Särskilt problematiskt är det att man behöver lägga till olika avdelningar och vårdgivare för att kunna se tiderna. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Synpunkterna registreras för kännedom för vård och politiker. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Övrig vård** **V2512-08988** Administrativ hantering Brister i hantering	Svårigheter att överföra provsvar mellan regioner En kvinna som bor nära regiongränsen har under många år kunnat lämna blodprover på sin vårdcentral i Region Stockholm, samtidigt som hon har fått specialistvård på ett sjukhus i en angränsande region. Tidigare har provsvar automatiskt kunnat delas mellan regionerna, vilket möjliggjort ett fungerande vårdflöde. Vid senaste provtagningen fick hon dock besked om att detta inte längre är möjligt. Sjukhuset menar att de inte har tillgång till provsvaren från den region hon bor, medan vårdcentralen anser att provsvaren skickas till den enhet som begärt dem, det vill säga den andra regionen. Kvinnan uttrycker en frustration över att hon som patient hamnar i kläm till följd av brister i system och samordning mellan regionerna, och efterlyser ett mer transparent och fungerande vårdsystem. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2512-09045** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Samtal avslutas vid försök till kontakt med telefonrådgivning En tonåring har försökt ringa 1177 för telefonrådgivning men samtalet har avslutats automatiskt innan hon kommit fram varje gång. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2512-09372** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande tillgänglighet sjukvårdsrådgivning En närstående ringde sjukvårdsrådgivningen vid upprepade tillfällen på grund av sitt barns magbesvär. Det var lång väntetid och hon blev frånkopplad i kön. Ombudet lyfter vikten av en fungerande telefontjänst eller andra alternativ att kommunicera med sjukvårdsrådgivningen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2512-09558** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande möjlighet att strukturerat journalföra patienters vikt i journalsystem Närstående till en äldre man har synpunkter på bristande journalföring av mannens vikt som har betydelse för hans vård. Det finns väldigt få anteckningar om vikt. Vikt finns inte med som ett provsvar och det är mycket svårt att hitta uppgifterna. Det är därmed mycket svårt att se och identifiera förändringar. Om vikt var en parameter som kunde visas i graferna så skulle det underlätta övervakningen av sjuka patienter enormt. Viktförändring är i detta fall en fokusparameter för diagnostisering. Närstående tycker att det ska bli sökbart i journalsystemen och att personal som får tid över alltid ska väga inneliggande patienter en gång per dag. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2601-00167** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Lång väntetid på ambulans i kyla En kvinna ramlade i en ishal och osandad backe. Hon slog i huvudet samtidigt som en annan person föll på samma plats och misstänktes ha brutit armen. En ledningsambulans anlände efter drygt en och en halv timme och personalen var professionell och lugn samt gav smärtlindring och förberedde den andra personen för transport. Därefter kunde hen flyttas till en annan ambulans som kom efter ytterligare 45 minuter. Under väntetiden låg personen utomhus i vinterkyla och fick låna kvinnans päls för att inte frysa, detta trots att hon själv var kraftigt nedkyld och hade en lätt hjärnskakning. Kvinnan tänker att den långa väntetiden beror på bristande tillgång till ambulanser och resurser och vill därför uppmärksamma Region Stockholm på behovet av fler ambulanser och bättre bemanning för att liknande situationer inte ska behöva upprepas. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2601-00433** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blev bristfälligt bemött av ambulanspersonal Ambulans tillkallades till en kvinna som var mycket medtagen och hade hjärtklappning. En anhörig uppger att ambulanspersonalen uppvisade brister i bemötande samt i undersökning och bedömning av kvinnans tillstånd, vilket upplevdes som kränkande. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan framfört sina synpunkter genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2601-00446** Ekonomi Patientavgifter	Ojämlik vård för patienter med hyperhidros En man är diagnostiserad med hyperhidros (överdriven svettning) i ljumskar och säte. Tillståndet påverkar hans vardag och psykiska mående i hög grad. Han har nu fått besked om att behandling för dessa områden inte omfattas av kostnadsfri vård eller subvention vilket det hade gjort om han hade haft besvären i händer och armhålor. Han måste betala över 4 000 kronor per behandling trots att han behöver behandling tre–fyra gånger per år. Detta innebär en stor ekonomisk belastning och gör att han upplever att hans medicinska besvär inte bedöms som lika viktiga som andra former av hyperhidros. Mannen föreslår att nuvarande regelverk ses över så att vården blir mer jämlik. Han föreslår också att man inför individuella vårdplaner där behandlingsbehovet bedöms utifrån hur mycket tillståndet påverkar vardag, arbetsliv och psykisk hälsa och inte utifrån var på kroppen problemen sitter. Ekonomisk stress och lidande skulle därmed minska. Det skulle även vara värdefullt att utveckla specialiserade mottagningar eller digitala bedömningar, där patienter kan få en samlad medicinsk och psykosocial bedömning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2601-00509** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Sammanblandning av personuppgifter i 1177 Ett ombud fick via 1177 ett meddelande om att det fanns ett oläst svar från en vårdcentral. När meddelandet öppnades framkom uppgifter som inte stämde överens med ombudets barn och som rörde en begäran om receptförnyelse. Ombudet undrar hur sammanblandningen kan ha uppstått, exempelvis om fel personuppgifter använts eller om ärendet på annat sätt kopplats till fel person. Ombudet önskar få klarhet i vad som hänt och hur felet kunnat uppstå. Åtgärd: Ombudet kontaktade förvaltningen och uppgav att hen inte längre önskar att yttrande inhämtas efter att ha uppmärksammat att sammanblandningen skett inom familjen genom att en annan vårdnadshavare av misstag loggat in i barnets namn vid en begäran om receptförnyelse till sig själv. Ärendet avslutas.