Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-09-10

Patientnämnden Delegationslista - t.o.m 2020-09-10

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1908-04811** Vård och behandling Behandling	Upphandling lett till allvarliga konsekvenser En kvinna har fått vänta alldeles för länge på ett provsvar av en bit hud som kan vara cancer. Hon har fått besked att laboratoriet som ska utföra analysen av hudprovet inte levererar provsvaret. Trots påtryckningar hos vårdgivaren kommer inget svar. Kvinnan tycker det är mycket dåligt att vården är organiserad på detta sätt och orolig för vilka konsekvenser detta medför för hennes hälsa. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Hälso-och sjukvårdsförvaltningen där enhetschefen skrev att efter sommaren uppmärksammades det att laboratoriet hade sex tusen prover som inte hade analyserats inom klinisk patologi. I avtalet som laboratoriet hade med Hälso-och sjukvårdsförvaltningen var det skarpa krav på svarstiderna. På grund av detta uppmanade Hälso-och sjukvårdsförvaltningen laboratoriet att upprätta en handlingsplan med åtgärder. Förslaget som kom in underkändes av Hälso-och sjukvårdsförvaltningen. Handlingsplanen innehöll inte tillräckligt med åtgärder. Hälso-och sjukvårdsförvaltningen bildade då omgående en specialistgrupp från förvaltningen och Regionalt cancercentrum för att kunna intensifiera uppföljningsarbetet och säkerställa patientsäkerheten. Laboratoriet fick hjälp att analysera läget, göra prioriteringar och fokusera på de provsvar som innebar patientsäkerhetsbrister. Laboratorier stärkte personalstyrkan både för analysering av prover samt sin kundtjänst och logistik. Under hösten gav åtgärderna effekt och kön av prover tog slut. Hälso-och sjukvårdsförvaltningen fortsätter att följa upp laboratoriet och svarstiderna. En extern granskning av Hälso-och sjukvårdsförvaltningen kommer att genomföras där man tittar på hela processen. Granskningen ska innehålla rekommendationer till åtgärder för förbättrad uppföljning. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1909-04894** Resultat Resultat	Man avled i hjärtinfarkt En man larmade 112 då han drabbades av bröstsmärtor. På inrådan av ett akutsjukhus, sändes mannen via ambulans till ett annat akutsjukhus, som låg närmare geografiskt. Detta sjukhus hade dock inga resurser nattetid till den metoden som används i första hand vid akut hjärtinfarkt. Mannen sändes då vidare till första akutsjukhuset. Mannens liv gick dock inte att rädda. Upplivningsförsöken påbörjades därmed två timmar senare. Anhöriga kan i journalen läsa om ångest och panikattacker hos mannen och vill påtala det utdragna lidandet till följd av att mannen kördes till ett sjukhus utan möjlighet att ge ballongvidgning av hjärtats kranskärl. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas patientens bortgång. De redogör för ambulansens åtagnaden där de följt riktlinjerna att sända svar på provtagning med EKG till närmaste sjukhus som sedan kompletterande med bland annat blodprov inför vilken behandling och på vilket sjukhus detta ska ske. Därefter fick ambulansen direktiv om att köra patienten till annat sjukhus. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1909-04961** Ekonomi Patientavgifter	Man får inte läkemedel förskrivet inom högkostnadsskyddet En man har gjort en operation på grund av cancer och efter det har han fått besvär med potensen. Mannen behöver ta läkemedel för det och han ställer sig frågande till varför läkemedlen inte ingår i högkostnadsskyddet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1909-04987** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Otrevligt bemött av ambulansteam En kvinna föll i hemmet och skadade sig, ambulans tillkallades. Hemmet ligger lantligt och ambulansen kom efter lång väntan. Hon blev väldigt nonchalant och ifrågasättande bemött av ambulansteamets sjuksköterska och när hon läser journaldokumentationen ser hon flera felaktigheter. Åtgärd: I svar från ambulansöverläkare och kvalitetsansvarig förklarades att journaltexten som anmälaren hänvisade till endast är autotext, den relaterade alltså inte direkt till anmälarens sjukdomstillstånd. Anmälaren är frågande till att journaltexten inte går att läsa utan att få hjälp med tolkningen. Ärendet avslutas i överenskommelse.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1909-04994** Vård och behandling Behandling	Rullstolstaxi kommer inte som den ska En man som frekvent fick sjukresor med rullstolstaxi har synpunkter på att denna ofta inte dyker upp eller är sen vilket fått stora konsekvenser för honom då han har inbokade behandlingar på akutsjukhus. Åtgärd: I svar från sjukreseenheten beklagades att mannen haft besvär med sena eller uteblivna resor, detta bör återkopplas till det taxibolag som haft beställningarna. En kvalitetsavgift tas ut av respektive bolag om anmälaren återkommer med aktuella datum. Detta har anmälaren inte gjort varför ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1909-05112** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad ambulans för litet barn som stoppat föremål i halsen En kvinna har synpunkter på att en larmoperatör bedömde att hennes dotter, som satt något i halsen och började krampa, inte var prioriterad för att få ambulans, Det blev en traumatisk färd i taxi till en akutmottagning där personal gjorde en avvikelse. Åtgärd: Gruppchef har lyssnat igenom de samtal som anmälaren haft med operatör och erbjudit sig att sända utskrift av samtal, detta har anmälaren avböjt. Vid alla samtalen har skrik och gråt från barnet hörts varför operatören förstått att det inte varit någon fara för kvävning, operatören har kallat på mer erfaren sjuksköterska och tillsammans har de fört dialogen med anmälaren. Denna dag var ambulanstransporterna oerhört belastade varför operatörens förslag till mamman var egen transport för att snabbt komma till vård. Anmälaren ifrågasätter vissa delar av svaret, förvaltningen rekommenderar henne att läsa utskrift av samtalen för att klargöra vad som faktiskt sagts. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1909-05455** Ekonomi Patientavgifter	Klagomål gällande felaktiga fakturor vid sjukresor En kvinna som åker med sjukresor varje vecka till och från en vårdgivare i ett annat län har klagomål på att sjukreseenheten upprepade gånger fakturerat fel belopp. Hon får kontakta verksamheten varje gång och be om korrigering. Detta tar mycket tid och energi från henne. Hon har försökt framföra sina klagomål till ansvarig chef men inte kunnat få ett namn eller kontakt. Åtgärd: Förvaltningen begärde ett yttrande från sjukreseenheten där det sammanfattningsvis framgår följande. När sjukresor genomförs i ett annat län fakturerar det andra länet Region Stockholm för dessa. Region Stockholm tar sedan ut egenavgiften av patienten och patienten betalar som mest 1 400 kronor under en tolvmånadersperiod från första resan. Det aktuella andra länet har visat sig ibland använda sig av något som de kallar anslutningsresor, det innebär att en resa blir uppdelad i två enkelresor. Eftersom det inte gäller för alla resor som utförs i det andra länet, utan endast då och då, kan det vara svårt för sjukreseenheten i Region Stockholm att urskilja dessa resor. Man har dock säkerställt att patienten inte betalat med än 1 400 kronor under den aktuella tolvmånadersperioden. Att registrera egenavgiften för dessa resor är en manuell rutin. Man har informerat de berörda medarbetarna att de ska vara uppmärksamma så att detta inte händer igen. Anmälaren har därefter inkommit med ett genmäle där hon sammanfattningsvis anför att sjukreseenheten borde ha kunskap om vilka procedurer som finns i olika regioner. Ärendet avslutas vid förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1909-05534** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande av ambulanspersonal En ung kvinna råkade ut för en allergisk reaktion och ambulans tillkallades. Ambulanspersonalen hade en elev med sig som luktade mycket parfym. Detta reagerade anhörig negativt på, då hon är allergisk mot starka dofter. Anhörig upplevde att personalen ifrågasatte hennes engagemang då hon inte ville följa med in till sjukhuset. Den anhörige hade maginfluensa, vilket de inte lyssnade till. De ifrågasatte även hennes arbetssituation och ekonomi i en nedsättande ton, likt ett förhör. De ifrågasatte även den unga kvinnan, varför hon inte var i skolan. Bakom ryggen när de inte trodde att den anhörige lyssnade uttryckte en i personalen "jävla skitmorsa". Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1910-06141** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Vårdguiden hänvisade till taxi vid skallskada En man hade insjuknad i influensa och hade vårdats på akutsjukhuset under fem dygn. På morgonen efter att han hade skrivits ut ramlade han i hemmet och fick stort sår i huvudet. Vid kontakt med vårdguiden hänvisades han att ta taxi till akutmottagningen. När han kom fram hade han skickats med ambulans till ett annat akutsjukhus. Han hade fått blödning innanför skallbenet, såret fick sys med åtta stygn och det fanns även skada i nacken. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdguidens telefontjänst/ sjukvårdsupplysningen som hade hänvisat till taxiresa till akutmottagningen. Där tackas för att fått kännedom om händelsen och beskrevs att handläggningen hade varit bristfällig. Handläggningen av ärendet beklagas. I samtalet med frun hade ställts för lite frågor och ingen fråga ställdes om möjlighet att prata med den personen som händelsen gällde. Åtgärder har vidtagits utifrån den bristande handläggningen. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälaren påpekar att de inte fick information om att ringa efter ambulans med tanke på skallskada och synligt stort sår på huvudet som syddes med åtta stygn. Det var olämpligt att rekommendera taxi vid svår skallskada. Patienten fick gå ner deras tre trappor och ut i taxin, satt i taxin till närakutmottagningen och promenerade in till mottagningen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00001** Kommunikation Bemötande	Otrevlig personal Enligt anmälaren bemöttes hon mycket illa av ambulanspersonal. Åtgärd: Genom korrespondens med kundsupport SOS alarm fick förvaltningen kännedom om vilket ambulansbolag som anmälaren avsåg. Anmälaren informerades om patientnämndens uppdrag och verksamhet men inkom dock inte med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2002-01175** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Felaktig rådgivning via telefon Anmälare som ringde om råd för magbesvär, fick rådet att inte åka in till akutsjukhus. Besvären tilltog, och väl på sjukhus konstaterades tarmvred. Anmälaren har kontaktat ansvarig för rådgivningen, som bett om att få tillgång till anmälarens journaler men som därefter inte hört av sig. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinsk rådgivare och specialist framgick att vårdgivaren bedömt att händelsen kunnat medföra vårdskada och därför anmält händelsen till berörd tillsynsmyndighet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2003-01980** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Svårigheter efter operation En man som har fått komplikationer i samband med en operation kotaktade 1177 vårdguiden och bad en sjuksköterska att ringa efter en ambulans då han led av sina smärtor. Mannen är missnöjd med att sjuksköterskan vägrade detta. Sedan fick han åka till en akutmottagning som hjälpte honom med sina akuta besvär. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinsk rådgivare som framfört att patienten vid tidigare kontakter i samma ärende hänvisats av helpdesk till sjukhus vilket lett till att patienten blivit opererad för sina besvär. MedHelp har rutiner att enbart i akuta ärenden och inte av ekonomiska skäl kontaktar 112/ambulans. Rådet till patienten blev i stället att omedelbart söka ett akutsjukhus. Man har beklagat detta och har förståelse för patientens smärtor. Patienten har inkommit med ett genmäle där han bland annat undrat varför han inte fick information om att han själv kunde kontakta 112. Kompletterande yttrande har inkommit från medicinsk rådgivare som framfört att hans uppgift är bedöma medicinska kvalitenen i ärendet och inte att försvara personalen. Personalen har enligt detta följt rutinerna. Man har beklagat det lidande patienten har utsatts för. Patienten önskar få sina handlingar hos förvaltningen för att skicka dem till Inspektionen för vård och omsorg. Dessa skickas till patienten och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2004-02334** Kommunikation Bemötande	Ovänligt bemött av ambulansteam En kvinna med kroniska sjukdomar åker regelbundet med ambulans till akutsjukhus. Hon är besviken över att hon vid ett flertal tillfällen inte blivit trevligt bemött. Ambulansteamet har inte uppträtt vänligt och respektfullt vilket hon är besviken över. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2005-02853** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Erbjuds ingen besökstid på grund av permittering En man har fått en remiss utfärdad av specialistläkare för utprovning av synhjälpmedel. När mannen kontaktade syncentralen informerades han om att de inte kan säga när han kan få en besökstid, då personalen har permitterats till följd av nedsatt patientunderlag under coronapandemin. Mannen ifrågasätter permitteringen. Syncentralen har i vanliga fall väntetider på upp emot tre månader, enligt mannen. Mannen undrar även varför de endast finns en aktör inom regionen. Åtgärd: Förvaltningen tog kontakt med Syncentralen som bekräftar deltidspermittering, men även att de har lagt om sitt arbetssätt på grund av coronapandemin. De erbjuder nu en längre telefonkontakt med kurator inom vårdgarantin. För patientens del kommer han bli kallad för telefontid ca en månad efter att remissen inkom. I samtalet bestäms om vidare kontakter, eventuellt med andra yrkesgrupper, kan ske på ett säkert sätt på mottagningen. Ordination av hjälpmedel kan ske över telefon. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Övrig vård** **V1910-06024** Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter fakturor Förälder anlände med sitt brännskadade barn till akutmottagning vid akutsjukhus. Där kunde man inte hjälpa barnet på bästa sätt, förälder och barn fördes med ambulans till annan akutmottagningen vid annat akutsjukhus. Nu har pappan fått två fakturor avseende båda besöken vid de två akutmottagningarna och en faktura för ambulanstransporten. Han undrar om denna fakturering är korrekt. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren som uppgav att debiteringarna är korrigerade och att ärendet kan avslutas. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Övrig vård** **V2004-02346** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Behov av svettbehandling Patienten var i behov av svettbehandling, behandlingen som patienten var i behov av rörde kroppen utöver armhålor och händer. Till vilken vårdgivare skulle patienten vända sig för att erhålla den behandling som han var i behov av? Denna fråga ställde han till förvaltningen. Eftersom regionens åtagande beträffande detta problem, svettning, har skiftat kunde det uppfattas som oklart. Åtgärd: Förvaltningen upprättade konsultativ kontakt med annan förvaltning inom regionen och erhöll följande information vilken vidarebefordrades till patienten: Om patienten lider av problem med svettning med armhålor så kan dessa behandlas, det offentliga åtagandet i Stockholm gäller alltså endast dessa kroppsdelar. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V1909-05482** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Olika råd givna av ambulanspersonal vid ryggsmärta En man hade svår ryggsmärta och var tvungen att ringa efter ambulans två gånger inom några dagar. Ambulanspersonalen som kom första gången sade att han inte skulle ligga i sängen då han hade ryggont. Det var bättre för honom att ligga på golvet. Nästa gång han var tvungen att ringa ambulans sade ambulanspersonal att han inte skulle ligga på golvet utan i sängen. Mannen tyckte det var väldigt konstigt att han fick olika besked om hur han skulle hantera sin ryggsmärta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ambulanssjukvården där verksamhetschef och vårdutvecklare skrev att en intern utredning har genomförts och att medicinskt ansvarig sjuksköterska hade genomfört underökning och bedömning utifrån de medicinska riktlinjer som finns. Sjuksköterskan hade gett rådet att det ibland kan hjälpa att ligga på golvet med fötterna upp på en stol eller säng vid ryggsmärta. Men patienten skulle endast ligga en kort stund på golvet för att avlasta ryggen. Verksamhetschefen och vårdutvecklaren beklagade att patienten upplevt mötet med ambulanspersonalen på ett negativt sätt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Övrig vård** **V1910-05673** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bedömning och bemötande från ambulansteam En man drabbades hemma av nedsatt medvetande och svår svettning, hans middagssällskap kontaktade ambulansen. Ambulansteamet bemötte personerna i hemmet otrevligt och anmälaren menar att korrekt medicinsk undersökning inte utfördes och dokumentationen är bristfällig. Åtgärd: I svar från ambulansöverläkare beklagades den bristande upplevelsen av bemötande och omhändertagande från ambulansteamet. En genomgång av journaldokumentation har gjorts och samtal med de båda i teamet har hållits. Det har framkommit att någon avvikelse från behandlingsriktlinjer och medicinsk bedömning inte har skett, men att meningsskiljaktigheter förekommit. Den hotfulla situationen som teamet upplevde gjorde att en polisanmälan upprättades i samband med besöket. Anmälaren är missnöjd med bemötande och bedömning vid tillfället och besviken över att flera av hans frågor inte besvarats, bl a menade han att teamet inte haft rätt att läsa journal hos annan vårdgivare. Ärendet avslutas i överenskommelse.
Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00321** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig hänvisning från sjukvårdsrådgivningen En tonårig pojke boende utomlands var under lovet på besök hos sin mormor. Pojken drabbades av svåra magsmärtor och man misstänkte blindtarmsinflammation. Efter kontakt med 1177 hänvisades han till en närakutmottagning i närheten. Där togs prover och läkaren sa att med största sannolikhet är det blindtarmen och pojken hänvisades till ett akutsjukhus. Därifrån skickades han till ytterligare en vårdgivare innan den fjärde vårdgivaren tog emot honom för operation. Anhöriga undrar hur det kommer sig att 1177 inte hänvisade pojken till rätt sjukhus från början. Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinska rådgivaren som beskrev de symtom pojken hade och som framkommit i telefonsamtalet. Sjuksköterskan har ett hänvisningsstöd att följa vilket används för att brådskegrad och hänvisningsnivå ska bli korrekta. Den medicinska rådgivaren ansåg att stödet följts av sjuksköterskan och rådet att söka närakutmottagningen var korrekt. Anhörig tog del av yttrandet och inkom med genmäle för verksamhetens kännedom där hon påtalade att hon ansåg att direktiven för hänvisning till sjukhus borde varit mer precisa när det gäller barn. I samråd med anhörig avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Övrig vård** **V2002-01262** Kommunikation Information	Felaktig hänvisning av vårdnivå från sjukvårdsrådgivningen En mor ringde sjukvårdsrådgivningen för att hennes lille son hade mycket hög feber, vilket han tidigare aldrig hade haft. Det råd hon fick från sjukvårdsrådgivningen var att de skulle åka till den stora barnakuten för att få rätt vård. Väl framme där sa personalen att stora barnakuten inte alls var rätt vårdnivå för pojken utan det var närakutmottagning som han skulle ha sökt till. Hon tog sig därefter till närakutmottagningen bärandes på den febrige pojken i famnen. Modern undrar varför hon hänvisades till fel vårdnivå från sjukvårdsrådgivningen. Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetssamordnare för sjukvårdsrådgivningen som förklarade att barnet hänvisades till rätt vårdnivå. Enligt Region Stockholms hänvisningsanvisningar ska små barn med så hög feber hänvisas till en barnakut för bedömning. Patientsäkerhetssamordnaren menade att det var barnakuten som gjort en felaktig hänvisning. Modern tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2002-01271** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter att ingen ambulans sändes till 1-årig flicka med skadat finger En kvinna ifrågasätter att ingen ambulans skickades då hennes dotter hade skadat sitt finger och blödde kraftigt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från administrativt stöd vid SOS alarm. I detta beskrivs att sjuksköterska samt operatör gjorde bedömningen att det inte förelåg något behov av ambulans då flickans skada beskrevs. I samtalet gavs råd om att lägga om skadan samt att stoppa blödningen och därefter åka bil till sjukhus. Den anhörig som talade med SOS alarm i telefon uppgav att han kunde åka med flickan till sjukhus omgående. Slutligen beskrivs att denna bedömning var korrekt utifrån den information som framkom i samtalet. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** **V2003-01677** Resultat Resultat	Hårdhänt fotvård gav sår under fötterna En äldre man med diabetes genomgick fotvårdsbehandling som var så kraftig och hårdhänt att han fick sår under foten. Dessa utvecklades så småningom till stora infekterade varbölder och mannen tvingades så småningom till amputation av underbenet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V1908-04266** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på ambulans efter cykelolycka En man cyklade omkull sent på kvällen, han bröt foten och skadade sin axel. Han fick vänta nästan två timmar på ambulans och tyckte att det dröjde för länge. Åtgärd: I svar från vårdchef gjordes bedömningen att ärendet varit korrekt prioriterat då det denna kväll var väldigt hög belastning på ambulanstrafik. Den ambulans som först tilldelades mannen fick omdirigeras för annat uppdrag. Information lämnades till mannens kamrater för att underlätta väntetiden med stöd under foten och varma jackor. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V1909-04915** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid för operation En man har fått en bedömning att han behöver en operation på grund av för stor prostata. Mannen har besvär dagligen och är i behov av operationen. Han har fått en remiss till ett akutsjukhus men på grund av att han inte har cancer är det ett års väntetid på operation. Mannen undrar hur han kan få hjälp med att få en tidigare operationstid. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där handläggare skrev att man beklagade att patienter inte får operation inom rimlig tid. Väntetiderna var inte acceptabla. Resurserna för att utföra operation vid förstorad prostata var begränsade vid akutsjukhusen och det påverkade väntetiderna. På grund av detta ändrades villkoren för vårdgivare inom vårdval urologi så att de ska kunna utföra denna typ av operation. Idag finns det en vårdgivare inom vårdval som utför operation vid förstorad prostata. Kapaciteten att utföra operationerna kommer att öka och därmed minskar även väntetiderna. Ett arbete med att revidera vårdval urologi pågår i och med det utreder man även hur vården för patienter med godartad prostataförstoring kan förbättras. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V1909-04984** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Brister i omhändertagandet i ambulans Anmälaren observerade att hennes väninna var i behov av snabb ambulanstransport till sjukhus, hon misstänkte att tillståndet berodde på att hjärtat sviktade. Hon tillkallade ambulans. Personalen som klev ur ambulansen var långsam i sina rörelser och de verkade ha bristande kunskaper om den problematik som patienten led av. En av ambulanspersonalen påstod till en början att patienten inte led av besvär i hjärtat, att det var en muskel som gav patienten problem. Det var i ambulansen som personalen genom apparatur fick klart för sig att patienten led av allvarliga hjärtproblem. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd ambulansöverläkare framgick att ambulansen larmades med prioritet 1, att den åkte med blåljus och sirén, att ambulanspersonalen inte uppfattade att den var långsam, att personalen inte uppfattade att den drog förhastade slutsatser. I yttrandet redogjordes för undersökningen som gjordes på plats. I yttrandet redogjorde ambulanspersonalen för sina observationer och vad EKG utvisade, ett avvikande resultat och detta rapporterades till närmaste akutsjukhus dit ambulansen åkte med prioritet 1 med blåljus och sirén. Enligt yttrandet tog det 13 minuter för ambulansen efter larmet att vara på plats och parkera. Enligt yttrandet har ambulanspersonalen följt gällande riktlinjer. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V1910-05602** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Ambulansteamet gjorde ingen noggrann undersökning av sårskada En kvinna cyklade omkull och fick sårskador på händer, underarmar, axel och knä. Ambulans tillkallades, men anmälaren blev rekommenderad att gå hem och tvätta såren. Under natten blev smärtan så kraftig att hon åkte till akutmottagning och fick stelkrampsspruta, antibiotika och genomgick röntgenundersökning av axelleden. Personalen ifrågasatte varför hon inte kommit tidigare då såren inte kunde sys på ett bra sätt efter så lång tid. Åtgärd: En genomgång av journaldokumentation har genomförts då det gått så lång tid efter händelsen att ambulansteamet haft svårt att minnas det exakta förloppet. En undersökning gjordes på plats av sårskadorna, men enligt journaldokumentation kom anmälaren och teamet tillsammans överens om att anmälaren skulle uppsöka vård om hon blev sämre, det var inte nödvändigt att åka till sjukhus. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V1911-06569** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Hårdhänt behandling och bristande bemötande av ambulanspersonal En kvinna som skadats i en olycka drabbades av förvärrade symtom i hemmet. När hon fick akut smärta i huvudet och ryggen ringde hon 1177 som uppmanade henne att kontakta 112 och ambulans skickades snabbt till kvinnans hem. En person i ambulansteamet uttryckte besvikelse över att behöva dirigeras till uppdraget hos kvinnan och en ställde senare frågor om hur länge kvinnan varit gift med sin man och fällde kommentarer om parrelationer. När kvinnan flyttades över från ambulansbåren till britsen på sjukhuset gjordes detta så ovarsamt och nonchalant att kvinnan fick ondare, hon undrar om hennes skada i ryggen rentav förvärrades av hanteringen. Kvinnan överhörde också rapporteringen från ambulanspersonal till sjukhuspersonal och tycker att detta kunde ha gjorts mer korrekt och diskret. Hon funderar över ambulanspersonalens förmåga och lämplighet att bemöta, behandla och bedöma hennes vårdbehov. Åtgärd: Yttrande inhämtades från VD, patientsäkerhetscontroller samt ambulansöverläkare vid berört ambulansföretag. De och ambulansbesättningen var ledsna över att anmälaren upplevde omhändertagandet som negativt då avsikten som alltid var att ge god vård. De konstaterade vidare att ambulanspersonalen vid uppdraget följt de medicinska riktlinjer som styr det prehospitala arbetet inom regionen. De menade att företagets personal uppfyller i alla avseenden regionens krav på den kompetens som krävs vid ambulanstjänstgöring. Personalen försäkrade att man såväl lyssnat som trott på anmälaren, vilket även styrks av de anteckningar som gjorts i journalen. Angående avrapporteringen så sker den enligt ett fastställt system och utöver det har ambulanspersonalen inga möjligheter att påverka sjukhuspersonalens placering och prioritering av patienterna. Att en spricka i ryggraden skulle ha förvärrats eller uppstått vid överflyttning från bår till säng måste betraktas som ytterst osannolikt. Ambulanspersonalen beklagade djupt att anmälaren upplevde överflyttningen som hårdhänt, det var inte deras mening. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V1912-07232** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Avslag på begäran om subventionerad behandling Enligt anmälaren har en förvaltning inom regionen avslagit hennes begäran att få kostnaden för behandling subventionerad av regionen. Anmälaren motsätter sig detta beslut. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att regionen ansvarar för nödvändig tandvård, tandvård som är ett led i en sjukdomsbehandling och tandvård vid långvarig sjukdom eller funktionsnedsättning. Enligt yttrandet hade anmälaren rätt till nödvändig tandvård fram till årsskiftet och regionen ersatte viss tandvård inom detta stöd. För att anmälaren ska få fortsatt ekonomiskt stöd inom området nödvändig tandvård krävs att kommunens biståndshandläggare utfärdar ett tandvårdsstödsintyg. Enligt yttrandet har anmälaren även en sjukdom som skulle kunna bevilja henne ekonomiskt stöd inom området tandvård som ett led i sjukdomsbehandling, men för att anmälaren ska beviljas detta stöd måste det säkerställas att tandskador uppkommit till följd av sjukdomen - i anmälarens fall har detta inte säkerställts utifrån det underlag som inkommit till regionen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2002-00881** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Brister i vårdansvar - bollats mellan somatisk och psykiatrisk vård En pappa anser att hans vuxna dotter som har haft anorexia under flera år med tillkommande somatiska besvär inte får den vård hon är i behov av. Enligt ombudet slussas hon mellan den somatiska vården och psykiatrin. Klagomålet rör olika vårdgivare. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då ombudet därefter inte återkommit avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Övrig vård** **V2003-02099** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Önskar förenklade, förbättrade rutiner angående receptförnyelse Anmälaren önskar förenklade och förbättrade rutiner när det gäller receptförnyelse via 1177. Åtgärd: Förvaltningen framförde patientens förslag till hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2004-02152** Administrativ hantering Brister i hantering	Önskade hemleverans Anmälaren led av diabetes och har tidigare haft stora problem med andning. Han var orolig för att smittas av coronavirus. Han hade möjlighet att hämta ut kanyler vid ett utlämningsställe där det var trångt och vanligtvis mycket med besökare. Han önskade hemleverans av kanylerna. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren och meddelade att han skulle vända sig till sin förskrivare för att nå en lösning. Ärendet avslutas
1177 **Övrig vård** **V2004-02263** Vård och behandling Behandling	Svårt sjuk man lämnades vid närakutmottagning, men vid fel ingång En man uppmanades av digital läkare att uppsöka akutmottagning för att få en undersökning av lungfunktionen. Transportambulansen lämnade mannen utanför närakutmottagningen, men det visade sig vara felaktig ingång. Mannen fick vänta nästan en timme innan han kom i kontakt med mottagningen och fick information om rätt ingång. Han är besviken över att personalen i ambulansen inte visste bättre. Åtgärd: I svar från verksamhetschef gavs information om att det var en kaotisk situation utanför akutmottagningen. Personal på akutmottagningen gav olika bud till ambulansteamet om var de skulle lämna av patienten. Till slut fick de information om att han skulle vänta vid entrén, han fick en filt och sedan lämnade teamet. Att patienten fick vänta länge på undersökning beklagades. I samtal med patienten framkom att han är nöjd med svaret och ärendet avslutas därmed.
1177 **Övrig vård** **V2004-02292** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter uteblivet test för misstänkt förgiftning En man har under lång tid misstänkt att han har varit förgiftad av kadmium. Mannen blev remitterad till en specialistklinik som bedömde att detta inte var sannolikt och inte tog några prover för detta. Mannen ifrågasätter att inga prover togs. Yttrande har inhämtats från överläkare vid aktuell klinik. Denne beskriver att patienten har varit i kontakt med mottagningen vid upprepade tillfällen under ett flertal år och att flertal remisser har skrivits. Mottagningen har inte bedömt att provtagning för tungmetall har varit motiverat att göra hos dem utifrån den besvärsbild som framkom från patienten. Mottagningen har varit behjälpliga att tolka ett provsvar som gjordes via vårdcentralen vilket inte påvisade några avvikande värden. Överläkaren beklagar att patienten är missnöjd med handläggningen men framhåller att hon bedömer att den har skett i enighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2005-02583** Administrativ hantering Brister i hantering	Leverans av insulinnålar En man har synpunkter på att han tidigare fått leverans av hjälpmedel till dörren, men att han nu under pågående Coronapandemi måste ta sig till postombud. Åtgärd: Leverans av diabetesprodukter sker sedan en lång tid tillbaka via postombud och ingen förändring är gjord pga covid-19. Under pandemin har personer efterfrågat hemleverans för att slippa ta sig ut, vilket tyvärr inte har gått att ordna. Kan man inte själv hämta ut sina produkter hos postombudet kan man ge fullmakt till annan person, eller beställa i annan persons namn och telefonnummer så kommer avin till den personen för uthämtning. Patienten hänvisas till diabetssjuksköterska eller den som är förskrivare. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02635** Ekonomi Patientavgifter	Får betala hjälpmedel själv En man önskar byte av batterier till sin el-scooter, för att kunna ta sig längre sträcka än han tidigare kunnat göra. Behovet har uppstått i och med coronapandemin. Mannen vill inte ta sig till jobbet via färdtjänst då han är riskpatient och kommer mycket nära förarna. Med ett utökat batteri skulle han kunna ta sig till arbetsplatsen på egen hand. När mannen, för fyra år sedan, fick sin el-scooter var det inte tal om vilket batteri han skulle ha. Han är nu erbjuden ett batteribyte. Men måste stå för kostnaderna för batteri och arbetskostnad själv. Han kommer även att bli ansvarig för batterierna då de inte ingår i förskrivningen. Mannen har bett om en offert men den har nu dröjt en månad, trots påminnelser. Han har även fått hint om att han kan behöva lämna in stolen en hel vecka för batteribytet, vilket känns ohållbart. Åtgärd: Informerar patienten om att eldrivna rullstolar ska ersätta gångförmågan, inte cykel/moped, bil eller kollektivtrafik. I detta fall är anledningen att mannen vill att el-scootern ska ersätta färdtjänst. Landstinget kan då inte stå för förskrivning eller kostnad. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02686** Administrativ hantering Brister i hantering	Hemleverans av diabeteshjälpmedel En man som regelbundet får förbrukningshjälpmedel för diabetes, önskar under coronapandemin, att han får hemleverans istället för leverans till postombud. Då folkhälsomyndigheten har gått ut med starka rekommendationer att patienter inom riskgrupp inte ska vara ute i samhället känns detta nödvändigt. Åtgärd: Patienten har informerats om att Förbrukningshjälpmedel i hemmet har utrett om det går att ändra leveranssätt, från leverans till postombud till hemleverans, vid behov för enskild patient under pågående coronapandemi. Detta går inte av systemtekniska skäl. Patienten är missnöjd över att teknikaliteter står i vägen för patientsäkerhet. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02704** Ekonomi Patientavgifter	Fråga om patientavgifter Ärendet gäller fråga om frikort. Patienten har avbokat många besök vid vården då hon lider av nedsatt immunförsvar och inte har velat utsätta sig för risk att smittas av coronavirus. Hon ställde frågan om hon kunde få sin frikortsperiod förlängd. Åtgärd: Enligt dokumentet Regelverk för patientavgifter är så kallat taktikval inte tillåtet Det är inte tillåtet att stryka det äldsta besöket för att förlänga giltighetstiden på frikortet. Detta gäller oavsett om högkostnadsskyddet hanteras elektroniskt via e-frikortstjänsten eller manuellt med högkostnadskortet (remsan). Detta informerades patienten om. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2005-02820** Kommunikation Information	Bristande information om test En kvinna såg på nyheterna om att det inte kom några patienter till testcenter för covid- 19. Då informationen om att man inte testas utom i speciella fall är tydlig, gjorde kvinnan sökningar på internet för att ta reda på mer, men hittade ingen information om övriga som kan testas. Kvinnan menar att om resurser satts in för att utöka testningen så måste också informationen utökas. Hennes sambo har varit hemma tre veckor från jobbet och hade velat testa sig, men inte sett någon information om hur. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar ingen återkoppling utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02845** Vård och behandling	Brister i bemötande och felaktiga anteckningar i journalen Åtgärd: Anmälaren hänvisas till Patientnämnden i Södermanland. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02871** Övrigt Övrigt	Synpunkt över brister i Mina vård kontakters e-tjänst. En anmälare har synpunkter på e-tjänsten Mina vårdkontakter där sidan ofta ändras. Har tidigare kunnat skicka meddelande för av/ombokning av tider. Anmälaren vill att alla vårdinrättningar anpassar sig till ett system. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02907** Vård och behandling Behandling Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Får inte nödvändig svettbehandling En kvinna har i många år behandlats i Danmark för sin svettproblematik i händerna, diagnosen är hyperhidros. Försäkringskassan ersätter inte längre utlandsvård och hon har fått avslag när hon sökt behandling för detta i Region Stockholm. Hon önskar få behandling i en annan region men hennes husläkare har sagt att han inte kan remittera till andra regioner. Åtgärd: Patienten har informerats om att hennes husläkare ska kunna remittera till öppenvård i andra regioner. Förvaltningen har informerat om vilken behandling som kan erbjudas i en region där patienten vill få behandling. Det skiljer sig i ganska liten utsträckning åt mellan olika regioner vilka kroppsområden som behandlas. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2005-02928** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Missade biverkningar En kvinna med mycket besvär av covid-19 kontaktade 112 som skickade ambulans. Ambulanspersonalen rekommenderade att hon skulle fortsätta sin läkemedelsbehandling. Kvinnan fick därefter upprepade gånger tillkalla ambulans som undersökte henne och konstaterade att allting var normalt. Kvinnan har dock efteråt läst på läkemedlets bipacksedel att alla symtom och besvär hon haft har varit på grund av medicinen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som framför att patienten har varit i kontakt med ambulansföretaget vid tre tillfällen. Vid ett annat tillfälle har patienten hämtats hemifrån via annat ambulansföretag. Patienten hade besvär med andning och hosta. Undersökning utfördes och det konstaterades att kvinnan hade covid-19 samt uppmanades att stanna hemma. Patienten tog inte upp att hon behandlades med annan medicinering och därför fortsatte man misstänka covid-19. Vid sista tillfället transporterades patienten till sjukhuset på grund av reaktion på medicinering. Ambulansföretaget har inte förskrivit preparatet och kan inte lastas för att man inte har tagit upp medicineringsfrågan. Man har beklagat det inträffade. Genmäle har inkommit där patienten inte har några ytterligare kritik mot ambulanspersonal utan hennes kritik riktar sig mest mot andra aktörer. Förvaltningen har försökt kontakta patienten. Då det inte finns någon ytterligare kritik mot eller synpunkter på ambulansföretaget bedöms att ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-03011** Rådgivn/Inform/Hänv Övrigt	SMS från 1177 om meddelande saknas vid inloggning En man har synpunkt över återkommande SMS som han får från 1177. Vid inloggning saknas meddelande. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-03014** Kommunikation Information	Information på 1177.se En man efterfrågar möjligheten till kontakt på 1177.se för att ställa följdfrågor om innehållet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten hänvisas till sin behandlande läkare och eller tandläkare för att diskutera vad som gäller för honom. På 1177.se ges allmän information. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-03048** Vård och behandling	Inställda operationer under Covid-19 En person har synpunkt över att inställda operationer för transpersoner inte prioriteras nu under Covid-19. Hen anser att då detta är en utsatt grupp och att många mår dåligt och fått vänta många år bör detta prioriteras. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2006-03113** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Får inte testa sig för covid-19 trots att hon har ett samhällsviktigt yrke En tandhygienist hör av sig och undrar hur hon ska gå tillväga för att bli testad för covid-19. Hon tycker att det är angeläget att få veta om hon är smittad eller har antikroppar eftersom hon själv jobbar med patienter. Åtgärd: Då patienten endast var intresserad av att få information om vad som gäller rörande provtagning för covid-19 och hon fick den informationen sig tillsänd, avslutas ärendet utan vidare åtgärd. Kvinnan var nöjd med återkopplingen.

1177 **Övrig vård** **V2006-03367** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Frågor kring covid-19 testning utan mobilt bankID En kvinna undrar om det går att boka provtagning för covid-19 utan att ha tillgång till mobilt bank-id. Åtgärd: Kvinnan hänvisas till att kontakta sin vårdcentral i enighet med instruktioner från 1177 vårdguiden i det fall då man inte kan använda sig av bokning via internet.
1177 **Övrig vård** **V2006-03374** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fråga om möjlighet att boka covid-19 test utan smartphone En man undrar om det går att boka test för covid-19 då man inte har tillgång till en smartphone eller surfplatta. Åtgärd: Patienten har informerats om möjligheten till att få hjälp med provtagningsbokning via sin vårdcentral. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2006-03410** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Bra initiativ med covid-19 tester En man framför att han tycker att initiativet med covid-19 tester för alla är jättebra. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2006-03458** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Det gick inte att anmäla barn för test av covid-19 En kvinna som ville beställa tid för test av covid-19 åt sitt 14-åriga barn krävdes på att skaffa en bank-id varför hon tvingades skaffa det. När barnet loggade in på 1177.se gick det inte att boka tid för att han var under 15 år. Hon är missnöjd med informationen och anser att detta är en ålders diskriminering åt barnet. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat ombudet och kommit överens om att hon postar ett underskrivet klagomål till förvaltningen. Då ombudet trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Övrig vård** **V2006-03622** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Svårighet läsa anteckningar i journal En kvinna som under längre period inte kunnat läsa anteckningarna i sin journal. Hon har påtalat detta till 1177 IT-support utan återkoppling. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2006-03669** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet	Inga tillgängliga tider för antikropps provtagning för covid-19 En kvinna har synpunkt över att inga tillgängliga tider finns inom de närmaste veckorna för antikropps provtagning för covid-19. Hon har fått vända sig till UniLab mot remiss/betalning från KRY. Hon frågar varför inte regionen vidgat möjligheterna till provtagning. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2006-03703** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter tillgänglighet till test för covid-19 En man ifrågasätter tillgängligheten till test för covid-19 i Regionen. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Övrig vård** **V2007-03724** Övrigt	Hemprovtagning för covid-19 fungerade inte En man gick in i Appen Alltid Öppet för att beställa prov för covid-19, fick en kod och genom den beställde han hemprovtagning via 1177 Mina sidor. Provet skulle levereras till honom personligen. Under en veckas tid såg han via 1177 att provet packas. Plötsligt fick han provet utan att någon avisering hade skett. Han utförde testet samma dag. Efter det fick han ett flertal sms om att det finns ett meddelande på 1177 där det framgår att hans hem test var för gammalt. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2007-03737** Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Beröm hantering av hemprovtagning för covid-19 En man som tidigare utfört hemprovtagning för antikroppstest för covid-19 och blev missnöjd över hanteringen, beställde ett nytt test från annan leverantör och hanteringen blev perfekt. Bra instruktion medföljde hur utföra provtagningen. Han får ett samtal från en taxichaufför och de gör upp om tid när test provet ska hämtas. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2007-03776** Övrigt Övrigt	Barn på 13 år kan inte logga in via 1177 En vårdnadshavare som vill ha förklarat för sig hur det ät tänkt för barn som är 13 år och inte har e-legitimation som fungerar på 1177. Det mest logiska enligt henne är att vårdnadshavare får sköta sina barns ärenden fram tills de blir myndiga. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2007-03797** Kommunikation	Går ej avboka inbokade besök från telefon i Finland En man som ringer från Finland och har ett flertal gånger försökt avboka inbokade läkarbesök. Han är kritisk till att betala för besök som inte är gjorda. Patientnämnden har mailat mannen och frågat om det stämmer att han inte önskar någon återkoppling, inget svar har inkommit. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2007-03838** Kommunikation Information	Avbokning via 1177 fungerade inte En man avbokade ett besök hos husläkaren via 1177. Tre dagar innan läkarbesöket skulle ha skett fick han en sms-påminnelse men då han var på resa bokades tiden av en andra gång först dagen innan. Han tror nu att han kommer att debiteras men motstrider då fakturan. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2007-03943** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att hitta förnya recept på 1177 En man har synpunkter på att det är väldigt svårt att hitta var man ska förnya recept på 1177. Han undrar varför den inte ligger under fliken recept. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2007-04103** Kommunikation Information	Ofullständig information på 1177 En man har synpunkter på informationen som finns på 1177 gällande hur man ska anmäla sig för provtagning gällande covid-19. Man kan välja provtagning om man är sjuk och provtagning om man är frisk. Mannen undrar vad man ska välja om man inte vet om man är sjuk eller frisk. Han tycker att sidan verkar vara slarvigt gjord i all hast. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2007-04124** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journaltillgång via 1177 En kvinna har synpunkter på att inte alla vaccinationer samlas i journalen på 1177. Idag kan du vaccinera dig både inom vårdcentralen, apoteket och vid privata vaccinationsmottagningar och dessa vaccinationer samlas då på olika ställen. Hon anser att när man nu har detta utmärkta sätt, som 1177-tjänsten erbjuder borde den utnyttjas fullt ut. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.