Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2022-05-05

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Akutsjukhus	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Karolinska Universitetssjukhuset	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Mottagning Post covid	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Alla	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
Anmält datum:	2021-09-01 - 2022-05-05			**Antal ärenden**	19

Telefon -> 1177 **Akutsjukhus** **V2203-01799** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Upplevt obehag under läkarbesök En kvinna som har postcovid har synpunkter på en läkares agerande under undersökningar vid en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Hon blev ombedd att sitta med bar överkropp även vid undersökningar som ej gällde bröstkorgen, vilket patienten upplevde som obehagligt. Läkaren ska även ha haft sin mobiltelefon framför henne när han behövde använda en ficklampa. Kvinnan är rädd att läkaren filmade. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> 1177 **Akutsjukhus** **V2203-02288** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Utebliven återkoppling och kallelse En patient med postcovid hade synpunkter på lång väntetid för första besök och därefter utebliven återkoppling från mottagningen som är specialiserad för detta vid ett akutsjukhus. Patienten menar att hennes ärende verkar hänga i luften och mottagningens besked om återkoppling och kallelse till ytterligare besök kommer aldrig. I kontakterna med sin vårdcentral rörande olika besvär hänvisar denna till specialistmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2111-07530** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Information	Upplevelse av att ha fråntagits sin behandling vid organisationsförändring En kvinna menade att hon fråntagits sin vård och behandling som långvarig covid19-patient på ett akutsjukhus, då mottagningen inte längre ska finnas kvar. Kvinnan, som också har andra diagnoser, har haft stora problem och varit svårt sjuk i covid-19 och menar att hon fått mycket bra hjälp på mottagningen där hon mötts av förståelse och trygghet. Hon menar att det är arrogant och inhumant att stänga den och flytta verksamheten till annan lokalisation och att det skapar stress och ångest. Patienten har synpunkter på bristande information rörande förändringen, hon undrar vad som sker med planerad undersökning av hennes hjärna och behandling av lungorna. Hon ber om att bli färdigbehandlad vid mottagningen hon varit patient.

	Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som förklarade att i samband med att mottagningen stängde vid den tidigare lokalisationen så hade alla patienter med pågående kontakt erbjudits fortsatt vård via två olika mottagningar. Patienten hade kanske inte fått brevet med denna information när hon kontaktade patientnämnden. Vårdgivaren hade kontaktat den ena mottagningen och informerat om patientens önskan att även fortsättningsvis få vård för sina post covid-symptom via den. Patienten var varmt välkommen att kontakta verksamhetschefen direkt via mejl eller telefon vid ytterligare frågor. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört följdfrågor rörande sin vård och hänvisats till verksamhetschefen i enlighet med yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2110-07062** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Otydligt vårdansvar och bristfällig information En kvinna är missnöjd med att en mottagning för patienter med postcovid vid ett akutsjukhus håller på att stänga utan att hänsyn tas till patientens framtida vård. Den nya mottagningen som patienten ska vända sig till är redan överbelastad och avses inte för att ge långvarig vård. Informationen har varit mycket bristfällig då patienten fått sin information via en vän som jobbar som läkare. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Mottagningen flyttade sin verksamhet från Karolinska/Solna till Karolinska/Huddinge som hade en högre kapacitet och skulle ge bättre förutsättningar för multidisciplinär vård av postcovid patienter. Patientkontakten var en viktig faktor varför återbesöken fördelades enligt kliniska fynd mellan berörda specialiteter. Information om hur patienterna skulle följas upp skickades ut till alla som berördes. Kvinnans postcovid tillstånd kommer fortfarande följas upp på en specialistmottagning vid Karolinska/Solna. Patienten har tagit del av yttrandet men inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Akutsjukhus** **V2110-07185** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Byte av mottagning skapade stress och oro hos patient med postcovid En kvinna med postcovid-symtom var patient på en mottagning som var specialister på patienter med långtidssymptom orsakat av covid-19. Hon hade blivit informerad om att hon skulle bli tvungen att byta mottagning och att personalen skulle vara helt ny. Mer information skulle skickas hem till henne, men det har inte kommit. Hon ifrågasätter att patienterna inte informerats och tillåtits vara delaktiga i processen. Det har skapat oro och stress för patienten vilket i sin tur lett till en försämring i måendet. Åtgärd: Synpunkterna har översänts till vårdgivaren för kännedom.
1177 **Akutsjukhus** **V2111-07315** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande information om vård när specialistmottagning stängs på ett akutsjukhus En kvinna med långtidssymptom efter covid-19 hade fått vård vid en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Hon hade fått vård av infektionsläkare, kardiolog, lungläkare, fysioterapeut och arbetsterapeut. Hon hade fortsatt ett stort vårdbehov. Specialistmottagningen hade stängt och hon hade inte fått någon information om vad som kommer att hända med hennes vård. Hon visste inte om hon kommer hamna utanför specialistvården eller om hon sätts på en väntelista för att få komma till den nya mottagningen som ska ta över. Hon ansåg att det var felaktigt att lägga ner en mottagning utan att informera patienterna om vad som kommer att hända. Hon menade också att mottagningen borde varit kvar eftersom det finns ett enormt vårdbehov. Mottagningen hade fungerat som ett kunskapsnav för den nationella vården gällande behandling av patienter med postcovid. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Akutsjukhus** **V2111-07423** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande information om kommande vård när specialistmottagning stängs på akutsjukhus En kvinna med nedsatt lungfunktion efter covid-19 hade vårdats på en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Hon hade fått fantastisk hjälp med uppföljning, medicinering och anpassad rehabilitering vid mottagningen. Specialistmottagningen hade nu stängt och hon hade inte fått någon information om vem som skulle ta över hennes vård och behandling. Hon visste inte om den nya mottagningen som planerades på akutsjukhuset skulle ta emot henne eller om hon behövde vända sig till primärvården. Hon menade att primärvården inte kunde hantera hennes komplexa sjukdomsbild. Hon var kritisk till att man inte hade gjort någon patientsäkerhetsanalys innan mottagningen lades ned. Hon menade vidare att politikerna borde gå in och ge statsbidrag så att specialistmottagningen kunde vara kvar då de har störst kompetens gällande vård vid postcovid och har varit en ovärderlig hjälp för patienterna. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2111-07426** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Bristande information vid stängning av specialistmottagning vid ett akutsjukhus En kvinna hade varit patient vid en mottagning för patienter med postcovid. Den mottagningen skulle flyttas och omorganiseras. Hon upplevde att det brast i informationen till patienterna om vad som händer i processen och hur hennes vård kommer påverkas. Hon ansåg att beslutet att flytta mottagningen påverkade vårdens kvalité för denna patientgrupp. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2111-07430** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Man hade synpunkter på att en specialistmottagning på ett akutsjukhus har stängt En man hade synpunkter på att en mottagning för patienter med långtidssymptom på postcovid skulle stängas på akutsjukhuset. Han ansåg att det var felaktigt att ingen patientsäkerhetsanalys hade genomförts och att det rådde brist på information till patienterna. Det fanns planer på att skicka flera patienter till primärvården som han ansåg inte kunde ge en bra vård till just denna patientgrupp. Dessutom hade det varit svårt att ordna med en bra bemanning på den nya mottagningen som eventuellt skulle ta över. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Akutsjukhus** **V2111-07431** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande information och uppföljning av vård när mottagning stängs på akutsjukhus En kvinna med långtidssymptom efter covid-19 hade fått vård på en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Mottagningen hade stängt och hon hade inte fått någon information om vad som skulle hända med hennes vård och behandling. Ingen patientsäkerhetsanalys hade genomförts innan stängningen. Hon oroade sig för att behöva vända sig till primärvården som saknade den specialistkunskap som fanns hos personalen på mottagningen. Det planerades för en ny mottagning men det fanns en oro för att den endast skulle hjälpa till med punktinsatser och att de då saknades kontinuitet i vården. Hon menade att patienter med långtidssymptom efter corona behövde kontinuitet i vården då sjukdomen fluktuerade. Hon hade önskat att mottagningen hade fått vara kvar och att man utökade med fler mottagningar då det fanns ett stort behov av vård för många. För egen del ville hon inget annat än att bli frisk och kunna arbeta igen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2111-07441** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande hantering vid stängning av en mottagning på ett akutsjukhus En kvinna hade fått diagnosen postcovid och remitterades till en mottagning vid ett akutsjukhus. Hon fick komma på ett besök och sedan lades mottagningen ned. Hon undrade vem som skulle ta hand om hennes vård framöver. Hon hade inte fått någon information om hon skulle remitteras till en ny mottagning som planerades eller till primärvården. Hon ansåg att primärvården inte hade tillräckligt med kunskap för att ta hand om den här typen av diagnos. Hon tyckte det var katastrofalt att stänga mottagningen för alla patienter som behövde vård. Hon hade önskat att man hade behållit mottagningen och den nya planerade mottagningen. Hon menade att båda mottagningarna behövdes och att man skulle tillsätta fler resurser. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2111-07444** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Synpunkter på att en mottagning för vård vid postcovid stängts vid ett akutsjukhus En kvinna med långtidssymptom efter corona hade synpunkter på att en mottagning på ett akutsjukhus skulle läggas ned. Hon menade att all den värdefulla kunskap och kompetens inom det multidisciplinära teamet skulle gå förlorad. Stängningen av mottagningen skulle drabba patienterna svårt. Det gjordes ingen patientsäkerhetsanalys innan stängningen. Den mottagningen som framöver skulle vårda en del av dessa patienter var tvungna att finna kunskapen på nytt och det kan inte vara ekonomiskt försvarbart. Vidare menade hon att det fanns tusentals patienter med långtidssymptom efter corona som inte får adekvat vård. I stället för att stänga en mottagning borde man låtit den gamla mottagningen vara kvar och starta upp den nya. På så sätt kunde de samarbeta och lära av varandra samt att fler patienter kunde få vård. Hon hade inte fått någon information från mottagningen innan stängningen om planen för hennes kommande vård. Den mottagning som skulle ta över hennes vård hade inte heller gett någon information om behandling och uppföljning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Akutsjukhus** **V2111-07457** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande information och hantering av stängning av en mottagning vid ett akutsjukhus En kvinna med långtidssymptom av corona hade fått vård på en mottagning vid ett akutsjukhus. Hon såg sig som lyckligt lottad som fått komma till mottagningen. Personalen på mottagningen hade hjälpt henne med utredning, diagnosticering och medicin. Personalen hade varit professionella och kompetenta. Men när mottagningen stängde kände hon stor oro och otrygghet. Hon var säker på att den mottagning som skulle ta över hennes vård saknade samma professionella kompetens. Hon menade att det kanske var billigare att ha vården på den nya mottagningen men att det för henne blir väldigt kostsamt då hennes hälsa försämras. Hon upplevde brist på information och att felaktig information gavs vilket gjorde att hennes hälsa försämrades ytterligare. Hon undrade hur man kunde stänga en mottagning som förser hela landet med kunskap om långtidssymptom efter corona. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2111-07466** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande information och uppföljning av vård när en mottagning för patienter med postcovid stängs En kvinna med postcovid hade vårdats på en mottagning vid ett akutsjukhus. Hennes läkare hade varit ansvarig för hennes sjukskrivning. Mottagningen skulle nu stängas och sjukskrivningen höll på att gå ut. För vidare sjukskrivning hänvisades hon mellan vårdcentralen och två andra mottagningar. Ingen visste vem som bar ansvaret för att sjukskriva henne. Hon hade inte fått någon information om hur det skulle bli med hennes kommande vård. Hon ansåg att det bästa hade varit om mottagningen hade fått vara kvar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2111-07469** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nedläggning av en mottagning vid ett akutsjukhus påverkade kvinnas vård och skapade oro En kvinna med långtidssymptom efter covid-19 hade synpunkter på att en mottagning för patienter med postcovid vid ett akutsjukhus hade stängt. När mottagningen lades ned fick hon ingen information om vilken vårdgivare som kommer att följa upp hennes vård. Hon undrade hur man säkerställde att all den kunskap som mottagningens personal samlat flyttades över till den nya mottagningen som planerades. Hon menade att detta kommer fördröja hennes möjligheter att tillfriskna och det fanns även en oro att hon skulle behöva vända sig till primärvården. Primärvården hade inte samma kunskap om sjukdomen som mottagningens personal. Hon önskade att mottagningen skulle få vara kvar med utökad bemanning så att de fick fortsätta sitt otroliga arbete och sprida sina framstående kunskaper vidare. Ett förslag var att regionen snarare skulle utöka antalet mottagningar inom området då antalet patienterna med postcovid ökade. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Akutsjukhus** **V2111-07470** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande information vid stängning av en mottagning för långtidssymptom efter covid-19 En kvinna drabbades av långtidssymptom efter corona. Hon skickades mellan olika vårdinstanser och fick äntligen komma till en mottagning vid ett akutsjukhus som specialiserade sig på vård av långtidssymptom efter covid-19. Hon hade varit i mycket dåligt skick när hon kom till mottagningen. Där fick hon fick ett fantastiskt bemötande och personalen visade ett intresse för att hjälpa henne. Det märktes dock att de var underbemannade och ständigt hotades av nedläggning. Det skapade oro och stress hos henne och när hon fick veta att mottagningen var nedlagt kom det inte från personalen utan från annat håll. Hon hade önskat att hon fått den informationen från personalen som vårdat henne. Hon vet inte hur det blir med hennes vård framöver eller hur hon ska kunna få kontakt med någon vårdgivare som kan hjälpa henne. Hon önskade att informationen att mottagningen ska läggas ned hade gått ut till alla patienter och vad hon ska göra för att få vård. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2111-07555** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande kommunikation vid stängning av mottagning på akutsjukhus En kvinna med långtidssymptom efter covid-19 hade vårdats på en mottagning vid ett akutsjukhus. Mottagningen hade stängt och hon hade inte fått någon information om vem som skulle ta över hennes vård. Hon var i behov av fortsatt utredning men visste inte vem som skulle ansvara för vård och uppföljning. Hon hade fått veta att det skulle öppnas en ny mottagning vid akutsjukhuset men det var oklart om hon skulle få komma dit eller om hon skulle vända sig till primärvården. Hon hade fått veta att det var problem med personal vid den nya mottagningen och att uppdraget skulle ändras. Den nya mottagningen skulle bara göra punktinsatser och inte ha en kontinuerlig vård vilket patienterna behövde. Hon var kritisk till att det inte gjordes någon patientsäkerhetsanalys innan mottagningen stängdes. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2111-07639** Kommunikation Information	Bristfällig information om flyttad mottagning En kvinna ifrågasätter att ingen information gått ut till patienter på den post covid-mottagning hon gått hos angående att mottagningen stängts och flyttats. Hon saknar bland annat information om väntetid och kompetens på nya mottagningen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren öppnat en ny och större mottagning för patienter med post covid-besvär för att skapa förutsättningar för att bedriva vård av hög kvalitet och tillgänglighet. Personalens kunnande och engagemang är stort och antalet personalresurser har ökat jämfört med tidigare. De nya lokalerna är väl anpassade. På den nya mottagningen finns rätt sammansättning av samlad medicinsk kompetens som krävs för att ge bra sjukvård, utredning och rehabilitering. Olika specialiteter och professioner samarbetar för att kunna erbjuda alla patienter ett multidisciplinärt omhändertagande, detta har alltså inte förändrats från tidigare mottagning. Genom satsningen kan vårdgivaren ta hand om fler patienter med post covid-symtom och på så sätt minska väntetiderna, även om dessa fortfarande är längre än önskat. Patienten uppmanades ta kontakt med verksamhetschefen vid ytterligare frågor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177

Akutsjukhus

V2111-07968

Kommunikation

Information

Vård och behandling

Behandling

Vårdansvar och organisation

Vårdflöde/processer

Bristande information och uppföljning efter att en mottagning vid ett akutsjukhus stängt

En kvinna med långtidssymptom efter covid-19 hade vårdats på en mottagning vid ett akutsjukhus. På mottagningen hade man konstaterat lungsjukdom. Mottagningen stängde sedan och enligt uppgift skulle en ny mottagning ta över. Den nya mottagningen skulle höra av sig till henne men ingen återkoppling hade skett. Hon var i skriande behov av uppföljning då hon försämrats avsevärd. Den kompetenta personalen som hade arbetat på den mottagning som stängt hade slutat. Ingen av dem skulle börja på den nya mottagningen. Hon undrade varför man inte säkerställt att kompetent personalen flyttas med till den nya mottagningen. Hon tyckte att man borde gjort en patientanalys innan mottagningen stängdes. Hon kände oro över att man stängde den mottagning som utgjort det nationella kunskapsnavet när det kommer till långtidscovid. Hur rättfärdigar man den patientsäkerhetsrisk som detta medför undrade hon.

Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.