Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-09-29

Patientnämnden Delegationslista - t.o.m 2020-09-29

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1910-05576** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Väntetider i vården	Ambulanspersonal hade attityd och tog tid på sig En man föll olyckligt och ramlade ner för en trappa. Anhöriga ringde SOS Alarm som genast sände en ambulans. Ambulanspersonalen var otrevliga och hade en bristande dialog med anhöriga. Personalen bad anhöriga vara tysta och lyssnade inte till att man misstänkte en inre blödning då mannen medicinerades med blodförtunnande och det rann blod från näsan. De gav lugnande besked och sa att det var en hjärnskakning. Mannen var okontaktbar, men gjorde visst motstånd när han förflyttades till bår. Personalen uppfattade honom som aggressiv, vilket inte var fallet, och forcerade ner mannen på båren. De tog en halvtimme på sig innan de åkte till akutsjukhus, utan sirener eller blåljus. Anhörig fick inte åka med i ambulansen utan ombads komma senare med egen bil. När mannen inkom till sjukhuset gjordes upprepade upplivningsförsök och mannen vårdades med intensivvård, innan han avled en vecka senare av hjärnblödning. Anhöriga ifrågasätter ambulanspersonalens bristande bemötande, attityd och varför de tog så lång tid på sig. Hade han överlevt om han fått vård i ett tidigare skede? Missbedömde de mannens diagnos? Åtgärd: I inhämtat yttrande från ambulansföretaget framkomer att det fanns kommunikationssvårigheter med anhöriga vilket gjorde att de fick höja rösten. Fokus måste ligga på den skadade personen och därmed kan ibland närstående förbises, trots att personalen är medvetna om att närstående står inför en svår situation. Man påtalar att sjukvården påbörjas redan på plats, med att hjälpa patienten med andningen och förbereda annan behandling. Patienten misstänkte på plats en hjärnskada och att situationen var kritisk. Ambulansen körde med blåljus och sirener till akutsjukhus. Man beklagar att anhörig upplevde omhändertagandet som negativt.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2005-02795** Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande Patienten led av mycket stora smärtor i höften. Hon var i kontakt med sjukvårdsrådgivningen och för att beskriva nivån på sina smärtor uppgav hon att hon hade så ont att hon skulle kunna hoppa från balkongen. Personalen tolkade henne bokstavligen och sa att patienten inte skulle framföra hot. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd vårdgivare framgick att berörd sjuksköterska bemötte patienten på ett oprofessionellt sätt. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Övrig vård** **V2008-04262** Kommunikation Information	Ambulans kom ej En man ringde 1177 då han upplevde att han inte kunde andas tillräckligt bra. De kopplade honom vidare till SOS Alarm. Där blev han lovad en ambulans. Denna kom dock aldrig. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I dialog med mannen framkommer att hans besvär klingade av och troligtvis berodde andningssvårigheterna på ångest. Oklart om kommunikationen brast mellan patienten och SOS Alarm eller dem och ambulansen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2007-04120** Kommunikation Bemötande Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Synpunkter på ambulanssjukvård En kvinna har haft kontakt vid ett flertal tillfällen med ambulanspersonal. Vid ett tillfälle blev hon fråntagen sina knivar. De återfanns aldrig. Vid ett tillfälle hade det skyddsutrustning på grund av coronapandemin, vilket skrämde kvinnan. Vid ett annat tillfälle tog det tid för ambulansen att komma iväg till akutsjukhuset och patienten hade väldig värk, varför hon ifrågasätter detta. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** **V2007-04121** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande av SOS Alarm En kvinna har kontaktat SOS Alarm vid tre tillfällen. Vid två tillfällen anser att hon att den hon talade med hade kunde ha varit tydligare i sin kommunikation. Kvinnan upplevde inte den trygghet hon förväntade sig i situationen vilket troligtvis berodde på stress. Vid ett annat tillfälle dividerade personen med en läkare vilket bara fördröjde tiden för henne att komma in till akutsjukhus. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2006-03604** Resultat Resultat	Söker information Patienten har blivit skadad av medicinering, ordinerad av olika vårdgivare. Patienten lider av sjukdom som gör sköldkörteln dysfunktionell. Läkare har ordinerat medicinska preparat som orsakat skador. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2004-02265** Resultat Resultat Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades ambulanstransport vid krampanfall En man drabbades av oförklarligt krampanfall. Hans sambo kontaktade 112 och fick höra av larmoperatören att det inte fanns några ambulanser lediga och att det var väntetid. När mannen vaknade upp från anfallet kunde han inte minnas vad som hänt eller förstå det sambon sa. Sambon kontaktade 112 igen efter en timme och förklarade hur mannen mådde men operatören sa att mannens ärende var lågprioriterat och att sambon skulle kontakta dem igen om hans tillstånd skulle försämras. Mannen anser att ambulanstransport till akutsjukhus hade varit nödvändig för att utesluta allvarlig bakomliggande orsak till krampanfallen. Åtgärd: I inhämtat yttrande tackade gruppchefen mannen för att han hade hört av sig. Det är väsentligt för verksamheten att de kontinuerligt och kritiskt granskar det som görs i syfte att hela tiden förbättra verksamheten såväl vad gäller medicinskt omhändertagande som bemötande. Verksamhetens strävan är att en ambulansbeställning ska ske så smidigt och korrekt som möjligt. Verksamhetens uppdrag är att prioritera och dirigera regionens ambulansresurser. Prioriteringen av ambulansbehov och angelägenhetsgrad görs av larmoperatörer och larmsjuksköterskor. I arbetsuppgiften ingår att intervjua inringaren och om möjligt den hjälpsökande för att göra rätt bedömning och välja rätt resurs i rätt tid. Den medicinska informationen som framkommer i samtalet ska ligga till grund för beslutet. Utredningen påvisade att berörd operatör och sjuksköterska inte följt de processer och beslutsstöd som finns för att säkerställa korrekt hantering. Detta är något som verksamheten såg allvarligt på och åtgärder är påbörjade för att förhindra att detta upprepas. Gruppchefen beklagade det som drabbade mannen i samband med denna händelse men hoppades att mannen skulle ha förtroende att kontakta dem igen om behov finns i framtiden. Gruppchefen hoppades också att mannen i och med yttrandet upplevde att ärendet utretts med syfte och mål att förbättra verksamheten och förhindra att liknande situationer uppstår. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid.

1177 **Övrig vård** **V2006-03198** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Resultat	Följde inte överenskommelse En kvinna ringde 1177 och pratade med en sjuksköterska om sina symptom jag haft i över två månader och om hennes problem med vårdcentralen. Vårdcentralen ville inte ta emot patienten för provtagning trots att hon haft vita fläckar på tonsillerna under en längre tid. Vårdcentralen och 1177 bedömde att patienten led av coronavirus. Sköterska vid 1177 uppgav i samtalet att patienten inte vidare skulle behöva ringa vårdcentralen om dessa symptom skulle kvarstå utan direkt ringa 1177 i denna fråga, då skulle 1177 hjälpa patienten att upprätta kontakt med annan vårdgivare. När patienten i enlighet med detta direktiv åter kontaktade 1177 hänvisade personalen patienten till hennes tidigare vårdcentral, alternativt att på egen hand söka kontakt med annan vårdgivare. Denna hänvisningen stred mot den tidigare överenskommelsen enligt patienten. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från patientsäkerhetshandläggare hos berörd vårdgivare framgick att patienten fick rådet att återkomma till 1177 om hon inte fick möjlighet att bli omhändertagen vid vårdcentralen för att "se om du behöver söka annanstans". Yttrandet beklagade att rådet inte var tydligare. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2006-03237** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Man med blödande ben prioriterades bort från larmcentralen En man fick en stor blödning i ena benet och kontaktade larmcentralen. Först fick mannen information om att ambulans skulle sändas så småningom, men sedan blev informationen att ingen ambulans skulle sändas alls. Mannen fick ta hjälp av en granne och ifrågasätter prioriteringen. Åtgärd: I svar från larmcentralen beklagades att patienten fick vänta länge på ambulans. Ärendet prioriterades som brådskande, men inte med högsta prioritet. Ett livshotande tillstånd hos annan patient innebar att den påbörjade körningen fick avbrytas vilket förlängde väntetiden. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2006-03425** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Beviljad elrullstol kan inte utlämnas i avsaknad av förvaring En kvinna fick en elrullstol förskriven av regionen. Ett krav för att få ta hem den var att den förvaras i ett låst utrymme där temperaturen inte får understiga ett visst antal grader. Kvinnan behöver förvara den i ett kallförråd där det är kallare än så och kommunen beviljar inte bidrag för anpassning av förrådet. Hon har därmed hamnat mellan stolarna och vill att de olika myndigheterna ska samverka. Åtgärd: Förvaltningen informerade om att förråd för hjälpmedel och isolering av förvaringsutrymmen kan vara bidragsberättigade enligt uttalanden i förarbetena till lagen om bostadsanpassningsbidrag. Patienten hänvisades till sin kommun. Ett yttrande begärdes också från hjälpmedelsförskrivande enhet där det framgår att man följer gällande regelverk, problematiken i ärendet har tidigare tagits upp med hälso- och sjukvårdsförvaltningen men någon ändring i hjälpmedelspolicyn har inte skett. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2006-03450** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Föreslår att blodgrupp ska framgå på 1177 En kvinna föreslår att det tydligt ska framgå vilken blodgrupp en patient har när denne loggar in på 1177 Vårdguiden. Åtgärd: Förslaget skickades till 1177 Vårdguidens nationella redaktion och ärendet avslutades i samband med det.

1177 **Övrig vård** **V2006-03632** Resultat Resultat	Felkonstruerat ledstöd Patienten, en 92-årig kvinna, fick en vårdskada på grund av att ett ledstöd, stöd som monteras för att staga upp leder som är i behov av extra stöd, var felkonstruerad då det saknade bolster. Specialistklinik vid akutsjukhus ansvarade för konstruktionen av ledstödet. Bakgrund: Patienten råkade ut för en fallolycka, en benfraktur uppstod. Vid akutsjukhuset monterades ledstödet och frakturen läkte. Men eftersom ledstödet saknade skyddande lager av bolster uppstod ett sår som sedan infekterades. Infektionen orsakade stora skador. Fallolyckan skedde för över ett halvår sedan och patienten är ännu inte återställd, hennes livskvalitet har försämrats drastiskt, hon är beroende av hjälp och kan bara förflyttade sig kortare sträckor med rullator. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienter i samband med leveranser av ledstöd får information om att vid tillstånd av skav eller rodnad ska kontakt med mottagningen ske omedelbart, då kan mottagningen justera lestödet. Enligt yttrandet upprättades kontakt mellan patienten och mottagningen nästan en månad efter det att ledstödet orsakat sår. Mottagningen bedriver utbildning för personal som hanterar ledstöd, i denna utbildningen betonas att patienter ska uppmanas ta kontakt med mottagningen då ett ledstöd skaver eller på annat sätt har dålig passform. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2007-03754** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Önskar möjlighet sköta barns vårdärendet på nätet En kvinna ifrågasätter att hon inte har åtkomst till sitt barns e-tjänster efter att barnet har fyllt 13 år. Anser att detta sätter barnets hälsa i fara. Åtgärd: Ärendet avslutas utan att yttrande inhämtats sedan patienten inte har återkommit till förvaltningen.
1177 **Övrig vård** **V2008-04213** Vårdansvar och organisation Rådgivn/Inform/Hänv Kommunikation	Fel information vid bokning av antikroppstest för Covid 19 En man bokade tid för antikroppstest via 1177, blev länkad till Doktor.se. Det fanns ingen vårdpersonal på adressen, det var fler än han som skulle ta prov. Mannen kontaktade Vårdguiden och blev återigen hänvisad till Doktor.se och därefter laddade han ner deras app. Blev sedan kontaktad av Doktor.se som informerade att de inte utför den tjänsten. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2008-04272** Kommunikation Information	Felaktig hantering av journaluppgifter Patienten har tillsammans med sin syster deltagit i en forskningsstudie för infektionssjukdomar. Hon menar att hon fått felaktig och begränsad information. Åtgärd: Oklart vilken vårdgivare patienten avser, hon har själv svårt att minnas det. Ärendet avslutas utan vidare handläggning.
1177 **Övrig vård** **V2008-04276** Övrigt Övrigt Kommunikation	Tekniska problem med 1177 Vårdguiden En kvinna kan inte läsa journalen eller meddelanden när hon loggat in på 1177 Vårdguiden. Åtgärd: Förvaltningen informerade om telefonnumret till teknisk support på 1177 Vårdguiden och ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2008-04366** Administrativ hantering Brister i hantering	Svårt att hitta provsvar för antikroppar på 1177 En man genomgick provtagning för covid-19 för cirka en månad sedan och trodde att han inte fått något svar, detta eftersom det var så svårt att hitta provsvaret på 1177. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
1177 **Övrig vård** **V2008-04719** Övrigt Övrigt	Avslag beställning av förbrukningshjälpmedel En man med ryggmärgsskada har synpunkter över att han inte har rätt till att få handskar förskrivet till sig från vårdcentralen. Han är i behov av dessa vid toalettbesök då han inte kan styra musklerna. Försäkringskassan hänvisar honom till vårdcentralen men de ger avslag, de menar att det är fel att han tidigare har fått det förskrivet. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2008-04723** Övrigt Övrigt	Oklar framställan En man har skickat in en synpunkt med oklar framställan. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2008-04799** Övrigt Övrigt	Utebliven teckenspråkstolk Utebliven teckenspråkstolk. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2008-04800** Övrigt Övrigt	Utebliven teckenspråkstolk Utebliven teckenspråkstolk. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.