Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-03-18

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2020-01-01 - 2020-02-29

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** **V2001-00051** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Felaktig hantering av ambulanspersonal En äldre kvinna med högt blodtryck inkom med ambulans till akutmottagning vid akutsjukhus. Kvinnan har synpunkter på hanteringen när transporten anlände till sjukhuset, hon menar att hon placerades vid fel akutmottagning på sjukhuset, att hon borde ha tagits till den där hennes besvär vanligen behandlas. Kvinnan menar att personalen inte lyssnade på henne. Hon hade också önskat att de hade satt dropp på henne redan i ambulansen, det hade underlättat för personalen på akutmottagningen. Åtgärd: I svar från ambulansöverläkare och vd har ärendet granskats och de medicinska riktlinjer som finns framtagna har följts. Transport skedde till medicinakuten då symtomen inte tolkades som orsakade av hjärtbesvär. Någon infart för dropp sattes inte då det försvårar provtagning som med all säkerhet skulle ske så fort anmälaren anlände till akutmottagningen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00478** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter lång väntan på ambulans En kvinna har ramlat och brutit lårbenet utomhus. Efter att ambulans tillkallats fick kvinnan vänta i en och en halv timme på att den kom fram. Kvinnan ifrågasätter att hon fick vänta så länge eftersom att hon upplevde mycket stark smärta och enbart kunde hålla sig vid medvetande med hjälp av personer runt omkring som hjälpte henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
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: Handläggning pågår.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00036** Kommunikation Bemötande	Fråga om hur det går till att byta läkare inför planerad operation En anmälare har fått en remiss för ett kirurgiskt ingrepp. Efter första besöket hos läkaren har en kallelse kommit. Anmälaren vill byta läkare då det inte kändes bra vid första läkarbesöket och frågar hur man går tillväga. Råd att kontakta den som skrev remissen alternativt att kontakta opererande enhet och fråga om läkarbyte.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00040** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om sjukskrivning En kvinna undrar vilken läkare som ansvarar för sjukskrivning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om övergripande riktlinjer från hälso- och sjukvårdsförvaltningen 2016.

Telefon **Övrig vård** **V2001-00049** Vård och behandling Läkemedel	Önskar laglig förskrivning av specifikt preparat En man som lider av kroniska smärtor anser att läkarna i Sverige ska få skriva ut ett specifikt medicinskt cannabispreparat som de gör i Danmark. Han anser att ekonomiska incitament styr över den behandling patienter behöver, vilket han tycker är felaktigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00175** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om förflyttning av vård En kvinna som bor i Stockholm blev sjuk under en semester i ett grannland och vårdas där på sjukhus. En närstående har frågor om hur de ska gå tillväga för att få hem henne till Stockholm. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått telefonnummer till Enheten för individuella vårdärenden, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00207** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om var vårdgivare med avtal hittas i regionen Anmälaren är inte skriven i regionen men undrar var man söker efter vårdgivare som har avtal med regionen. Hänvisar till 1177 Stockholm.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00247** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om vad som ska antecknas i journalen när orosanmälan har gjorts Anmälaren frågade vad som gäller i fråga om journalföring när orosanmälan har gjorts. Han har synpunkter på journalföringen vid en barnavårdscentral i en annan region men han föredrar att ställa frågan till patientnämndens förvaltning i Stockholm. Åtgärd: Anmälaren informerades om regelverket. Socialstyrelsen har uttalat att orosanmälan dokumenteras i barnets journal. Patientjournalen ska bland annat ska innehålla uppgifter om aktuellt hälsotillstånd, medicinska bedömningar, behandlingar, undersökningsresultat, epikris och andra sammanfattningar av genomförd vård. Dokumentationen kan vara sådant som framkommer i samtal, observationer eller undersökningar, och som har betydelse för patientsäkerheten och kvaliteten. En väl underbyggd dokumentation ger goda förutsättningar för en bra utredning inom både hälso- och sjukvården och socialtjänsten men även för att ett bra rättsintyg som håller för rättens bedömning ska kunna skapas.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00250** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Fråga om hur en patient får reda på om någon obehörig vårdpersonal läst journalen En anmälare har frågor om hur hen får vetskap om någon obehörig läst i hens journal. Hänvisning görs till den vårdgivare där journal förts. Där får anmälaren själv begära ut en fördjupad logglista.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00389** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Önskar vård i annan region En man som lider av en neurologisk sjukdom och en ryggskada önskar vård i en annan region då denna vård inte finns inom Stockholms region, enligt anmälaren. Han ställer sig frågande till varför han inte får söka den vård i och med det fria vårdvalet. Åtgärd: Anmälaren har hänvisats att kontakta Enheten för individuella vårdärenden vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Telefon **Övrig vård** **V2001-00429** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Upplevt sig bristfälligt bemött och utebliven återkoppling En anmälare som väntar på operation har kontaktat ett kansli inom regionen gällande vårdgarantin. Personen anser att personalen hade ett bristfälligt bemötande och ställer sig frågande till varför de inte har återkopplat som de skulle. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00492** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om det inte går att få ut sina magnetröntgenbilder i bildform En anmälare har fråga om man som patient har rätt att få sina magnetröntgenbilder i bildform alternativt USB och inte bara i CD form som vården erbjuder. Information om att de uppgifter förvaltningen har är att det är i CD form som magnetröntgenresultatet delges till patienter till en självkostnad.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00564** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Betalning för behandling utomlands En kvinna har fått medicinsk behandling utomlands och vill få information om hur hon kan få utläggen ersatta. Åtgärd: Lämnar kontaktuppgifter till hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00566** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Sekretessbrott En anmälare har fråga och synpunkt på sekretessbrott. Anmälarens journal har lästs upp för annan person. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I samtalet framgår att det handlar om en orosanmälan och en förälder till barnet har fått ta det av innehållet i orosanmälan. Information om att det är vårdpersonalens skyldighet att anmäla till socialnämnden om misstanke finns om att ett barn far illa.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00567** Administrativ hantering Brister i hantering	Går inte i sms att tyda vilken mottagning kallelsen avser En kvinna har väldigt många vårdkontakter och får ibland endast kallelse via sms, dvs. ingen kallelse med posten. Då är det svårt för henne att veta vilken mottagning kallelsen avser då den är väldigt allmänt hållen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00663** Övrigt Övrigt	Nonchalans under yrkeskörning En sjukvårdspersonal på tjänsteuppdrag touchade en kvinnas bil och när hon påpekade det blev han otrevlig och hotfull. Anmälaren ifrågasätter att sjukvårdspersonal beter sig på det sättet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2001-00683** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om kostnad för hjälpmedel En kvinna undrar om hennes far behöver betala själv för ortopedtekniskt hjälpmedel eller om han kan få detta bekostat av regionen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att det är en bedömningsfråga av ortopedingenjör samt vilka förskrivningskriterier som de utgår från som står på vårdgivarguiden.

Telefon **Övrig vård** **V2001-00720** Kommunikation Information	Bristande information om alternativ En man som drabbats av ryggsmärta ringde 1177 Vårdguiden. Han informerades om att uppsöka kiropraktor eller akutmottagning. Mannen besökte därefter kiropraktor och fick betala flera tusen kronor. Han förstod senare att detta var en privatpraktiserande kiropraktor. Mannen menar att det blev dyrt för honom och att han fick bristande information från 1177 Vårdguiden om vilka alternativ som fanns när han skulle söka vård. Han tycker att 1177 borde ha tydliggjort detta för honom, vilka alternativ som var offentligt finansierade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2002-00818** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om möjlighet att söka sjukgymnast utan remiss En anmälare frågar om hur man kan välja sjukgymnast. Information om att remiss inte behövs till sjukgymnas och att det går att hitta anslutna sjukgymnaster på 1177.
Telefon **Övrig vård** **V2002-00821** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om vårdgaranti och om att själv ordna operationstid i annan region En anmälare har själv ordnat en operationstid i annan region. Fråga om regionen tar kostnad för övernattning och resa. Information om vårdgaranti och behandlingsgaranti. Patienten ska få planerad vård (behandling eller annan åtgärd) inom 90 dagar från det att vårdgivaren har beslutat att den enskilde ska få träffa den aktuella vården. Hänvisar till den specialistläkare anmälaren har träffat. Ger information om vårdgivarkansliet. På uppgifter från anmälaren låter det inte som specialistläkaren ännu har skickad remiss om ingrepp utan bokat tid för ny kontroll och uppföljning.
Telefon **Övrig vård** **V2002-00897** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Önskar få ut journal från långt tillbaka i tiden En kvinna önskar få journaldokumentation från 50 år tillbaka i tiden. Åtgärd: Anmälaren har fått information om att hon kan prova att vända sig till Regionsarkivet.
Telefon **Övrig vård** **V2002-00923** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om fakturor för uteblivet besök En boendestödjare ringer och har frågor om var fakturauppgifter finns att hämta för uteblivna besök i vården. Hänvisar till kontaktuppgifter som finns på fakturan till avgiftssektionen. Alternativt att be om registerutdrag för att ta reda på var personen varit vid oklarhet kring detta.
Telefon **Övrig vård** **V2002-00972** Administrativ hantering Brister i hantering	Kvinna har synpunkter på att kallelse till mammografi skickas ut automatiskt En kvinna kontaktade förvaltningen eftersom hon anser att det är fel att kallelser till mammografi skickas till alla kvinnor som är folkbokförda i Region Stockholm mellan en viss ålder. Hon anser att man borde kunna avregisterar sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2002-00982** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Undrar hur hon hittar gamla journaler En kvinna undrade hur hon kan ta del av trettio år gamla patientjournaler från ett akutsjukhus i regionen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om Regionarkivets hemsida.

Telefon **Övrig vård** **V2002-01036** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Generella frågor En man ringer och har generella frågor om Patientnämnden och IVO. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** **V2002-01056** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om eventuellt bidrag för licenspreparat En kvinna med sköldkörtelproblem har ett licenspreparat för behandling då hon inte tål den vanliga behandlingen. Anmälaren undrar över om det finns möjlighet till någon form av bidrag då hon själv får stå för kostnaden av licenspreparatet. Talar in information på anmälarens telefonsvarare och hänvisar till behandlande läkare samt ger information om sköldkörtelförbundet.
Telefon **Övrig vård** **V2002-01203** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Sekretessbrott Ambulanspersonal skadades i sin tjänst. Han fick vård, men det finns uppgifter som tyder på att det begåtts sekretessbrott. Flera arbetskamrater känner till händelsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2002-01216** Vård och behandling Behandling	Upplever behov av viss mottagning En man upplevde behov av en viss mottagning specialiserad på behandling av lymfödem. Han har inte fått vård eller behandling genom vårdcentral eller akutsjukhus och menar att det vore bra med en sådan specialistverksamhet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2002-01389** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Ingen undersökning, brister i bemötande Anmälaren var i behov av akut vård. Hon ringde SOS Alarm. Anmälaren blev tillfrågad om akutläkare skulle komma till anmälarens bostad. Anmälaren svarade att hon önskade det. När läkaren anlände uppvisade denne en negativ attityd, enligt anmälaren. Läkaren genomförde ingen undersökning, läkaren hänvisade anmälaren till att ringa efter ambulans. och lämnade bostaden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2002-01412** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Bristfälligt utförda ortopedtekniska hjälpmedel En anmälare har recept för fotbäddar sedan flera år. Vid ett besök påtalade anmälaren om de specifika behov anmälaren hade kring sina fotbäddar. Trots flera besök blir fotbäddarna inte bra och stämmer inte med anmälarens behov. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
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: Handläggning pågår.

Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00405** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Brister kring hjälpmedel för dövblind kvinna En dövblind kvinna har fått kommunikationshjälpmedel från regionen. Under de 2½ åren som hon haft dessa hjälpmedel har de dock inte fungerat. Tekniska problem, bristfällig support och utbildning i handhavandet har brustit. Det har dröjt länge mellan utbildningstillfällena vilket gjort det svårt att upprätthålla kunskaperna. När problemen har uppkommit har hon bollats mellan två enheter. Kommunikationen dem emellan saknas och geografiskt ligger de långt ifrån varandra vilket gör det mycket omständligt när kvinnan sak besöka de två. Kvinnan upplever även att mottagningarna saknar kunskap om dövblindhet och kompetens saknas i teckenspråk. Kvinnan anser att uppdraget borde ligga på samma enhet. Kvinnan vill ha omgående hjälp så att hon kan kommunicera med omvärlden. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00462** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Brister kring hjälpmedel för dövblind kvinna En dövblind kvinna har fått kommunikationshjälpmedel från regionen. Under de 2½ åren som hon haft dessa hjälpmedel har de dock inte fungerat. Tekniska problem, bristfällig support och utbildning i handhavandet har brustit. Det har dröjt länge mellan utbildningstillfällena vilket gjort det svårt att upprätthålla kunskaperna. När problemen har uppkommit har hon bollats mellan två enheter. Kommunikationen dem emellan saknas och geografiskt ligger de långt ifrån varandra vilket gör det mycket omständligt när kvinnan sak besöka de två. Kvinnan upplever även att mottagningarna saknar kunskap om dövblindhet och kompetens saknas i teckenspråk. Kvinnan anser att uppdraget borde ligga på samma enhet. Kvinnan vill ha omgående hjälp så att hon kan kommunicera med omvärlden. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00469** Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Kompetent operatör på SOS Alarm En kvinna vill rikta beröm till SOS Alarm. Kvinnan fick tala med en jättebra operatör. Hon var kompetent och duktig. Hon gav bra råd till kvinnan och rådfrågade en kollega om ytterligare råd. Ambulans kom på plats inom tio minuter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00471** Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Beröm till ambulanspersonal En kvinna vill ge beröm till den ambulanspersonal som hjälpte henne in till akutsjukhus när hon hade oerhörda magsmärtor. Ambulansen kom redan 10 minuter efter samtalet med SOS Alarm. Ambulanspersonalen upplevdes både kompetenta och trygga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00493** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande En kvinna som kontaktade SOS Alarm upplever att hon fick bristande bemötande av en operatör. Personen som kvinnan talade med stod på sig att kvinnan skulle åka liggande transport framför ambulans. Kvinnan som får epilepsianfall flera gånger på dygn får med liggande transport inte den vård och omsorg som hon behöver, varför det inte är görligt. Enligt kvinnan ska SOS Alarm känna till detta, liksom att boendet som patienten bor på inte har möjlighet att lämna huset och de andra på boendet för att åka med en transport. Kvinnan har talat med personen många gånger och anser att hon borde ha agerat annorlunda. Samtalet gjorde kvinnan stressad. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att man lyssnat på samtalet i efterhand. Man bedömde att sjuksköterskan höll en god ton genom hela samtalet och att hon genomförde sitt uppdrag att förse patienten med rätt resurs i rätt tid. Att föreslå sjukresa framför ambulans sågs som en möjlighet att få patienten snabbare till akutsjukhus, då det skulle dröja innan en ambulans var på plats hos patienten. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00713** Kommunikation Information	Bristande information vid överrapportering En kvinna kontaktade 1177 som hjälpte kvinnan att få kontakt med SOS Alarm. Operatören på SOS Alarm var väldig noga vilket upplevdes bra. Innan ambulansen var på plats han kvinnan och operatören tala med varandra två gånger. Under de 15 minuter som pågick krampade kvinnan tre gånger. Detta visste inte ambulanspersonalen om när de kom hem till henne. Kvinnan anser det fel av operatören att inte delge denna information och upplever därmed inte att de tog henne på allvar. Kvinnan och ambulanspersonalen kände varandra sedan tidigare varpå kvinnan ändå anser att omhändertagandet blev bra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2002-01092** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får resa längre på grund av ändrade avtal med vårdgivaren En kvinna med reumatism anmäler att hon fått längre att resa efter att hon inte längre kan lämna prover på sin vårdcentral. Nu ska proverna lämnas på ett laboratorium efter ändringar i regionens avtal. Åtgärd: Anmälaren hänvisades med sina frågor om avtal till hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
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 till närakutmottagningen sedan bärandes den febrige pojken i famnen. Modern undrar varför hon hänvisades till fel vårdnivå från sjukvårdsrådgivningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
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: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00340** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt felaktig diagnos En kvinna är missnöjd med flera olika vårdgivare inom regionen. Hon tycker att hon har erhållit felaktig diagnos på grund av vårdpersonals bristande insikter om telepati. Hon anser att hon är telepatiker och blivit utsatt för tankeöverföring, vilket vården inte erkänner. Anmälaren anser att hon har felbehandlats för psykossjukdom. Hon ställer sig frågande till varför vården inte har remitterat henne till EEG (undersökning av hjärnans nervceller) med tillkommande andra prover och tester. Kvinnan undrar också varför vården anser att det är osannolikt att telepati är möjligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då synpunkterna i den inkomna skrivelsen inte är en fråga för vården samt att flera ärenden har utretts vid förvaltningen tidigare avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00628** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ambulansteam hänvisade anmälaren till närakutmottagning En kvinna blev akut sjuk och fick svårt att andas. Ambulans kom efter lång väntan och ambulansteamet var först inte villiga att köra henne till akutsjukhus utan hänvisade till besök på närakutmottagning dagen efter. När hon senare kördes till sjukhusets upptäcktes en svår lunginflammation och hon blev kvar på sjukhuset under två veckor. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2001-00633** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter väntetid på ambulans för äldre man som fallit utomhus En äldre man föll utomhus och bröt lårbenshalsen, förbipasserande ringde ambulans. Det var kallt och mannen hade väldigt ont, men larmcentralen gav inte ärendet högsta prioritet och det dröjde länge innan ambulansen kom. Hans dotter ifrågasätter prioriteringen. Åtgärd: Handläggning pågår.
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 lider av psykisk ohälsa och som har haft anorexia under flera år med tillkommande somatiska besvär inte får den vård hon är i behov av. Enligt anmälaren slussas hon mellan den somatiska vården och psykiatrin. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2002-01029** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Resultat Resultat	Fallolycka av ambulanspersonal En äldre kvinna blev hämtad i hemmet av ambulans. På väg ut från huset ut till bilen tappade ambulanspersonalen kvinnan från båren ner på marken. Det var januari, regnigt och kallt. Kvinnan hade inte mer än nattkläder på sig. Då personalen inte själv ville lyfta kvinnan, och anhörig inte fick hjälpa till, tillkallade de en ytterligare ambulans. De var sedan fyra personer som lyfte in henne i ambulansen. Kvinnan hade då legat på marken med feber och lunginflammation. Hon hade grus överallt på kroppen. I fallet fick hon ett slag i huvudet, i ena axeln och hon fick ett sår på foten. Efter en månad på sjukhus kom hon hem, fortfarande med smärtor i kroppen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** **V2001-00019** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om valfrihet vid röntgenundersökning En man skulle av sin husläkare remitteras för magnetkameraundersökning. Husläkaren skickade remissen till en viss vårdinrättning men mannen önskade att den istället skulle skickas till ett akutsjukhus som ligger närmare hans bostad. Han informerades av husläkaren om att detta inte var tillåtet enligt ett beslut som fattats för flera år sedan i landstinget. Husläkaren informerade om vilka två aktörer som vårdcentralen kunde remittera till. Anmälaren undrar om svaret från husläkaren är korrekt och menar att om patienten inte kan välja den inrättning som ligger nära bostaden, och som kan utföra samma undersökning, så är det fria vårdvalet vingklippt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk och att informationen från hans husläkare är korrekt. Förvaltningen beklagar att han tidigare fått felaktig information. Anmälaren får också via e-post länken till Vårdgivarguiden för att läsa mer om detta rörande medicinsk radiologi.
Epost **Övrig vård** **V2001-00032** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om avgifter för blodproppshämmande läkemedel Anmälaren ställde fråga om avgift för warankontroll. Åtgärd: Förvaltningen hänvisade till text i vårdgivarguiden om patientavgifter: "Nya regler från och med 1 januari 2020. Från och med 1 januari 2020 får ingen patientavgift tas ut i samband med blodproppshämmande läkemedel. Bedömning och ordination efter provtagning ska inte rapporteras, besök ersätts inte.” Ärendet avslutas.

Epost **Övrig vård** **V2001-00114** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Psykiatri och habilitering En man har synpunkter och frågor om olika vårdgivares vårdansvar. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Övrig vård** **V2001-00231** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om val av vårdmottagning En kvinna har frågor om valfrihet inom slutenvård. Åtgärd: Kvinnan fick svar på sina frågor utifrån regelverket. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V2001-00292** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om vilka möjligheter som finns att transporteras hem från vård i utlandet Dottern till en kvinna som blivit sjuk i utlandet där mamman också är medborgare undrar vilka möjligheter det finns att få transport hem finansierat. Det privata försäkringsbolaget och sjukhusen i de båda berörda länderna har avböjt att bekosta resan hem till Sverige. Åtgärd: Kvinnan gavs rådet att i första hand kontakta den svenska ambassaden i det andra landet för att få råd och stöd. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V2001-00626** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Bollats runt, ingen kontinuerlig psykiatrisk vård och behandling En kvinna anser att hon har bollats mellan olika vårdgivare efter att hon gjort en egenanmälan till psykiatrin. Hon har gjort tre basutredningar på olika ställen samt gått på flertalet uppstartsmöten och orienterande samtal med nya kontakter hos olika vårdgivare. Anmälaren har fortfarande inte fått någon kontinuerlig läkarkontakt, behandling eller behandlingsplan. Hon har av psykiatrin blivit hänvisad till vårdcentral för sjukskrivning och psykologisk bearbetning under tiden, men vårdcentralen remitterar henne tillbaka till psykiatrin. Alla kvinnan kommer i kontakt med i telefon och möten beklagar att hon hamnat mellan stolarna men ingen kommer med en lösning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** **V2001-00765** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Kvinnan vill få vård i annan region En kvinna vill komma till en klinik i annan region. Kliniken tar emot hennes patientgrupp som är av neurologisk karaktär och för inneliggandes vård. Hemlandstinget nekar henne detta och hon vill veta på vilka grunder. Åtgärd: Kliniken bedöms av Region Stockholm som slutenvård och motsvarande vård finns att få inom regionen varför vården inte kan motiveras och därmed beviljas den ej. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V2001-00768** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Behöver gamla journalkopior En kvinna behöver sina drygt tjugo år gamla journalkopior för ett försäkringsärende men de har inte gått att få tag på och hon undrar hur hon nu ska gå tillväga. Åtgärd: Anmälaren informerades om regelverket. En journalhandling ska sparas i minst tio år men det kan hända att journalerna finns hos regionarkivet. Kvinnan fick arkivets kontaktuppgifter. Ärendet avslutas.

Epost **Övrig vård** **V2002-00945** Administrativ hantering Brister i hantering	Oklar information om besökstider Anmälaren gick regelbundet till en mottagning. Han fick en påminnelse om tider via sms. Han kunde inte erinra sig att han bokat dessa tider. Därför ringde han mottagningen. Under samtalet berörde han även biverkningar av en ordinerad medicin. Läkartid inbokades och de övriga tiderna för kontroller avbokades. När anmälaren träffade läkaren förstod inte läkaren anledningen till besöket. Några dagar senare fick anmälaren en kallelse för tider för kontroll, trots att tider för kontroller hade avbokats. Anmälaren hade frågor om uppföljande kontroller. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** **V2002-01018** Vård och behandling Behandling	En kvinna fick felaktig behandling vid järnbrist En kvinna menar att hon fått felaktig behandling då hon haft en allvarlig järnbrist. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** **V2002-01031** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om närståendes delaktighet En kvinna som arbetar inom sjukvården hör av sig med frågor om hur mycket inflytande en patients närstående får ha på vård, omsorg och medicinska beslut. Hon önskar hänvisning till lagstiftning. Åtgärd: Anmälarens frågor besvarades med hänvisning till lagar och förarbeten. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V2002-01034** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor gällande anmälan till Löf En man har blivit rekommenderad av sin läkare att anmäla en skada till Löf. Mannen har frågor om hur han bör gå tillväga. Åtgärd: Förvaltningen informerade om vad en anmälan till Löf bör innehålla samt om handläggningen på Löf. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V2002-01235** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om rättelse av journal En yrkesutövare inom hälso- och sjukvården vänder sig till förvaltningen med frågor om vad regelverket stadgar när en patient önskar att journalanteckningar tas bort men sjukvården vill att de ska finnas kvar. Åtgärd: Förvaltningen besvarade frågorna. I första hand begärs rättelse, om parterna inte kommer överens har patienten rätt att få en notering om avvikande uppfattning införd i journalen. I sista hand kan journalförstöring ske efter ansökan till IVO vilket sker endast i undantagsfall. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V2002-01261** Vård och behandling Behandling	Brister i tillgång till hyperhidrosbehandling En kvinna med hyperhidros, vilket ger extensiv svettningsproblematik, har tidigare fått regelbunden hjälp för detta vid en klinik men har drabbats av förlängda kötider när regionen upphandlat en ny vårdgivare som ska ta hand om denna patientgrupp. Åtgärd: Anmälaren informerades om patientnämndens uppdrag samt om att patientnämndens förvaltning tidigare uppmärksammat denna fråga. Hon fick kopior av de svar som hälso- och sjukvårdsförvaltningen skickat förvaltningen vilka klargjort vilka hyperhidrosbehandlingar som omfattas samt att remisser sedan årsskiftet ska skickas till Södersjukhuset. Remisskrav kan gälla för vård vid andra regioner. Patientnämnden råder inte över de avtal som regionen ingår med vårdgivare. Ärendet avslutas.

Epost **Övrig vård** **V2002-01322** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördes med ambulans till närakutmottagning mot sin vilja En man med kraftig buksmärta fördes med ambulans till närakutmottagning trots att han själv ville till annan akutmottagning. De kunde inte hjälpa honom där utan han fördes till akutmottagningen flera timmar senare, genomgick röntgenundersökning och opererades akut. Han menar att det blev omständligt för honom, hade han förts direkt till rätt instans hade han sluppit mycket besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** **V2003-01483** Tillgänglighet Väntetider i vården	Synpunkter på remisskrav En kvinna behöver komma i kontakt med öron-, näsa- och halsläkare. Hon anmäler att kliniker lagts ned och att hon tycker att det är dåligt att hon, för att få remisser, hänvisats till vårdcentraler dit det är svårt att få komma i rimlig tid. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Besök **Övrig vård** **V2002-01097** Övrigt Övrigt	Synpunkter på vård En man hade synpunkter på vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.