Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-10-10

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-08-01 - 2019-08-31

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1908-04271** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick råd som inte stämde En kvinna med svår smärta i en axel hade besökt vårdcentral och genomgått röntgenundersökning. När smärtorna inte längre gick att lindra med receptfria tabletter ringde hon 1177 Vårdguiden för att höra vad hon skulle göra. Hon hänvisades till akutmottagning vid akutsjukhus. På sjukhuset nekades kvinnan dock besök av kassapersonalen som menade att hon inte skulle tas emot för denna åkomma. Kvinnan menar att rådet hon fick av 1177 därmed inte stämde. Åtgärd: Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1908-04381** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Får inte ut avliden anhörigs ambulansjournal En kvinna har synpunkter på att ambulanspersonal uppträtt respektlöst och hårdhänt i samband med att kvinnans anhörige hittades avliden i hemmet. Ambulanspersonalen tryckte ner kvinnas ansikte i golvet varvid kvinnan skrek. När ambulanspersonalen skulle åka iväg med den avlidne frågade denne om kvinnan hade någon att ringa. "Nej", svarade kvinnan. Ambulanspersonalen brydde sig inte mer utan lämnade kvinnan och den vuxne sonen ensamma. Ingen från sjukhuset ringde tillbaka till familjen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1908-04618** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevligt bemötande och oklar information från ambulans En kvinna med hjärtsjukdom tvingas ofta uppsöka akutsjukhus med ambulans. Vi det senaste tillfället då hon drabbats av hjärtflimmer och mycket hög puls under många timmar ringde hon 112 som skickade ambulans. Bemötandet hon fick av ambulanspersonalen var dock otrevligt och ifrågasättande. Ambulanspersonalen menade att de inte kunde ge henne någon vård i bilen och att det finns fler transportsätt till akutmottagning än att åka ambulans. Kvinnan blev stressad över attityden och menar att hon aldrig upplevt ett sådant bemötande tidigare. Hon blev också osäker på vad ambulansteamet menade med denna information och undrar vad hon ska göra om hon blir kraftigt försämrad i hemmet. Kvinnan tycker också att det är oklart till vilket sjukhus ambulanstransporter åker, hon har varit med om att behöva dividera med ambulanspersonal om detta eftersom hon har sin pågående vård vid ett akutsjukhus men ambulanspersonal menar att hon tillhör ett annat på grund av bostadsorten. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
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: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04394** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid till specialist Personal från ett behandlingshem ringer gällande en remiss som skrivits av en vårdcentral till en specialistläkare för en boende på behandlingshemmet. Väntetiden var över ett år till den mottagning som remissen skickats till. Anmälaren undrar vad de kan göra. Åtgärd: Hänvisar till vårdcentralen som får hantera ärendet och eventuellt skicka remissen till annan specialistmottagning.

Telefon **Övrig vård** **V1908-04400** Vård och behandling Behandling	Ambulans transporterade inte patienten till sjukhus med rätt kompetens En kvinna har en kronisk sjukdom och medicinerar för denna. Hon har vid flera tillfällen drabbats av problem med kräkningar och diarréer och behövt söka akutmottagning eftersom hon varken kunnat inta föda, vätska eller läkemedel. När ambulanspersonalen kom har hon begärt att få bli transporterad till det sjukhus som har kompetens för hennes sjukdom, men ambulanspersonalen har körde henne till närmaste sjukhus som inte har specialistkompetensen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04422** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om vart han ska vända sig för att få hjälp En man anser inte att han får hjälp med utredning av sina besvär och undrar vart han ska vända sig. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta sin vårdcentral.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04445** Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter läkemedelsregel En multisjuk kvinna, som bland får läkemedel utskrivna av en psykiater, hade synpunkter på nytt regelverk rörande beroendeframkallande läkemedel. Kvinnan menar att en viss medicin nu måste trappas ner och redovisas separat vilket innebär merarbete för hennes läkare. Kvinnan tycker att det är dåligt att en fungerande medicin ska bytas ut och hon vill inte vara försökskanin för nya läkemedel. Kvinnan anser att hela läkarkåren straffas för att vissa läkare inte skött sig. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04464** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om journalförstöring En man frågar om tillvägagångssätt för journalförstöring. Åtgärd: Hänvisar till Inspektionen för vård och omsorg och den information samt blankett som finns deras hemsida.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04543** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om högkostnadsskydd En kvinna undrar hur mycket man som patient betalar innan man får frikort. Hon undrar också om handikappersättning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om att när patienten når upp till högkostnadsbeloppet för öppenvård, 1 150 kr, inom 12 månader, får denna ett frikort som gäller under ett år. Hon informerades om att hon kan logga in på 1177 Vårdguidens e-tjänst för att se denna information. Anmälaren har hänvisats att kontakta Försäkringskassan gällande frågor om handikappersättning.

Telefon **Övrig vård** **V1908-04572** Kommunikation Information	Fick initialt ingen hjälp för att få tid för läkarbesök inom vårdgarantins tidsram En man hade remitterats till en specialistmottagning för undersökning. Mottagningen meddelade att de hade mer än 15 veckors väntetid för att få komma på ett läkarbesök och hänvisade till vårdgarantikansliet för hjälp att hitta en annan specialistmottagning med kortare väntetider. Mannen kontaktade vårdgarantikansliet flera gånger som hänvisade mannen att själv ringa till olika vårdinrättningar och även sagt till honom att kontakta patientnämndens förvaltning som skulle kunna hjälpa honom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggare på förvaltningen fick mannens tillstånd att kontakta vårdgarantikansliet som informerades om att mannen kontaktat förvaltningen för att han inte fått hjälp med remittering till annan specialistmottagning inom ramen för vårdgarantin. Aktuell handläggare på vårdgarantikansliet skulle direkt se till att hitta en relevant specialistmottagning med kortare väntetid. Vid återkoppling med mannen berättade han att han var jättenöjd med insatsen från förvaltningen och att telefonsamtalet var direkt avgörande för att han fick en läkartid ganska snart.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04575** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om kostnad för cellprovtagning En kvinna har frågor om kostnad för cellprovtagning. Hon går till privat specialistläkare för kontroll av cellförändringar utanför screeningprogammet. Åtgärd: Åtgärd: Information om att gynekologisk cellprovtagning är avgiftsfritt inom screeningprogrammet. Men vid kontroll av cellförändringar med provtagning hos läkare blir det en kostnad för ett läkarbesök.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04661** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om möjlighet att välja vart remiss skickas. En anonym anmälaren har frågor kring remittering och om man som patient kan önska vart remiss ska skickas. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ber anmälaren prata med sin läkare på vårdcentralen om val av läkare vid remittering. Information om att mottagningen måste ha avtal med region Stockholm och läkaren som skriver remiss vet om valet av läkare är lämpligt utifrån anmälarens behov och symtom men att patientens åsikter ska beaktas om möjlighet finns.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04691** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om journaltext En kurator har fått synpunkter från en patient på journaldokumentation, hon undrar om får ändra eller radera text. Åtgärd: Åtgärd: Informerar om möjlighet till självrättning och att patienten får införa avvikande åsikt i text.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04709** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på provsvar på uppföljande cellprov En kvinna som varit på cellprovtagning kallades till gynekologisk mottagning för uppföljande provtagning. Svaret skulle komma inom en månad men dröjde i nio veckor. Läkaren ringde och beskrev att de ännu inte fått svaret. Laboratoriet hade förseningar enligt anmälaren. Anmälaren har synpunkter på detta då operationen som ska göras blev fördröjd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04756** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om fullmakt Anmälaren har fått ta del av uppgiften att framtidsfullmakt inte gäller inom hälso- och sjukvården, då det gäller att ta del av journaluppgifter. Anmälaren frågar om hon kan upprätta fullmakt så att en närstående, en vän, kan ta del av hennes journaluppgifter i framtiden. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen gav information utifrån anmälarens fråga.

Telefon **Övrig vård** **V1908-04760** Kommunikation Bemötande	Synpunkter på läkare En anmälare har synpunkter på en läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill vara anonym och inte uppge vårdgivare. Hänvisar till Inspektionen för vård- och omsorg upplysningstjänsten.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04792** Kommunikation Information	Bristfällig information på 1177.se En man som själv lider av överdrivna svettningar (Hyperhidros) anser att informationen på 1177.se är bristfällig och missvisande. Det står ingenting om ärftlighet till exempel. Han vill att texten revideras. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04809** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Undrar över information i loggutdrag En man har begärt ett utdrag från en vårdcentral på vilka personer som skrivit in hans personnummer i journalsystemet. Han ser i detta utdrag en beteckning som han inte kan tyda och undrar om patientnämndens förvaltning vet vad den står för. Åtgärd: Åtgärd: Vid en sökning på internet på beteckningen ges träffar på bland annat en verksamhet inom psykiatrin. Mannen menar att han därmed fått tillräcklig information och förstår mer vad det handlar om.
Telefon **Övrig vård** **V1908-04824** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kränkt över innehåll i journal utan förklaring En kvinna gjorde en utredning och fick en diagnos är kränkt över det som är skrivet i hennes journal. Anmälaren har varit i kontakt med ansvarig i vården men inte fått förståelse eller förklaring varför det behöver skrivas på det sätt som är gjort i journalen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om möjlighet att få en notering i journal om att patienten anser att det finns oriktigheter i journalen.
Skrivelse **Övrig vård** **V1908-04641** Kommunikation Bemötande	Ej lyssnad till, ej fått rådgivning En kvinna ringde vid tre olika tidpunkter till 1177. Hon behövde hjälp och vägledning med sitt hälsotillstånd. Kvinnan mådde psykiskt dåligt men fick inga råd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärandet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V1908-04642** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Får ej komma med ambulans till det sjukhus hon tillhör En kvinna kontaktade SOS Alarm som sände en ambulans. Ambulansen körde kvinnan till det geografiskt närmaste sjukhuset. Kvinnan ville komma till det sjukhus hon behandlas vid, vilket hon nekades. Personalen talade över kvinnans huvud. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Övrig vård** **V1908-04648** Kommunikation Delaktig	Bristande dialog En kvinna fördes vid två tillfällen med ambulans till akutsjukhus. Hon upplevde bristande dialog. Kvinnan påtalade att hon hade smärta över hjärtat. Detta upplever hon att personal inte lyssnade på. Kvinnan hade önskat en större förståelse för hennes oro. Hon blev tillfrågad om hon ville ha smärtlindring via nål vilket hon tackade jag till. Ändå blev det inte så. Vid ett annat tillfälle blev hon tillfrågas om hon ville att de skulle sätta på blåljusen. Kvinnan upplever inte att det är upp till henne att avgöra. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** **V1908-04649** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntan på ambulans En kvinna ringde SOS Alarm vid två tillfällen. Första tillfället kom en ambulans efter en timmes väntan. Andra tillfället kom ambulansen efter 1½ timme. Kvinnan anser inte att man gjorde rätt prioritering. Hon talade dock med en operatör som hon upplevde förstod henne och de var trevliga. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V1908-04651** Kommunikation Delaktig	Bristande delaktighet och information En kvinna ringde vid två tillfällen till 112. Första gången bad operatören henne att vänta upprepade gånger. Detta gjorde henne förvirrad. Kvinnan förstod inte om hon skulle få en ambulans eller ej. Det kom senare en ambulans med blåljus vilket gjorde henne orolig. Andra tillfället utlovade de en ambulans med prioritet två. En ambulans med prioritet ett sändes. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
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: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** **V1908-04435** Ekonomi Patientavgifter	Patientavgift och frikort En kvinna har besökt läkare vid flertal tillfällen och då omfattats av frikort. På 1177:s mina sidor står det att hon inte omfattas av frikort. En läkare har nu krävt frikortsnummer. Hon undrar vad hon ska göra. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och informerat henne om kontaktuppgifter till så kallad e-frikortmottagning. Anmälaren kommer att kontakta dem och vid behov inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Övrig vård** **V1908-04567** Vård och behandling Behandling	Skadade nackkotorna vid fall i trappa En äldre man föll hemma i trappan. När ambulansteamet kom hjälpte de honom uppför trappan till båren som var på övervåningen. Senare visade det sig att han hade två frakturer i nacken och transporten skedde utan stödkrage, vilket är upprörande enligt dottern. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.