Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-06-01

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2020-03-01 - 2020-04-30

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: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2004-02210** Kommunikation Bemötande	Mycket illa bemött av ambulanspersonal En kvinna som hade feber och andningssvårigheter blev dåligt behandlad av ambulanspersonal, enligt hennes mamma som är den som har hört av sig till förvaltningen. Personal ska ha sagt att detta är bara panikångest. Kvinnan blev mycket ledsen och ville först inte åka med. På vägen till sjukhuset informerade de henne om att sjukhuset inte kanske skulle ta emot henne. Ingen provtagning för coronaviruset gjordes vid sjukhuset men de ska ha sagt att det kan vara det som hon hade. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2004-02231** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Ägodelar försvann Patienten var i behov av akut ambulanstransport till akutsjukhus. Hennes ägodelar försvann, enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har sedan hört av sig och meddelat att ägodelarna återfunnits på akutsjukhus.
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.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01560** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fråga om begränsning på rehabiliteringsträning En man som för några år sedan hade en stroke har gått på rehabiliteringsträning. Enligt anmälaren har mottagningen där mannen gick nu meddelat att det blir ett uppehåll på några månader på grund av ekonomiska skäl. Anmälaren undrar över regelverket. Då informationen är knapphändig och anmälaren ska träffa ansvarig på rehabiliteringsmottagningen görs en hänvisning till behandlande läkare på vårdcentralen som kan göra den medicinska bedömningen av behovet av träning.

Telefon **Övrig vård** **V2003-01567** Övrigt Övrigt	Synpunkter gällande hanteringen av Coronavirus En kvinna anser att det är slöseri med resurser att förstärka Sjukvårdsrådgivningen 1177 gällande Coronaviruset då hon menar att de inte kan avgöra huruvida en person är smittad eller inte. Anmälaren tycker att primärvården och laboratorier borde få mer resurser och möjlighet att provtesta patienter för viruset. Laboratorier borde knytas närmare vårdcentraler och de som önskar testa sig ska få göra det, enligt kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01604** Vård och behandling Behandling	Systemfel att vårdgaranitkansliet inte kan hjälpa till att ordna snabbare röntgentider En kvinna med metastaser efter behandling mot bröstcancer kontaktade vårdgarantikansliet för att få hjälp med att hitta en annan vårdgivare som kunde erbjuda en tidigare tid för röntgenundersökning och provtagning. Kvinnan hade fått en remiss till ett akutsjukhus inom Region Stockholm men det var en väntetid på över två månader. Kvinnan ansåg att detta var alldeles för lång väntetid då det var en aggressiv cancerdiagnos. Hon kunde på egen hand ordna en tid i ett annat landsting men det krävde kunskap och ork att ta itu med själv. Kvinnan tyckte att vårdgarantikansliet borde kunna hjälpa till särskilt när det handlar om så svåra sjukdomar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01655** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om ersättning Kvinna som undrar över ersättning efter vård utomlands. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01676** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande tillgänglighet på 1177 En kvinna ringde 1177 för att få råd om vart hon skulle vända sig då hon hade ont i halsen. Hon fick vänta i 45 minuter och när hon äntligen kom fram kopplades telefonsamtalet bort. Hon kom fram till slut och fick då rådet att vända sig till vårdcentralen. Kvinnan tyckte det var oacceptabelt att det ska vara så svårt att komma fram på 1177. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01725** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om journal En kvinna har många frågor om journaldokumentation, det gäller felaktiga diagnoser bl a. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om rättelser och radering av journaluppgifter.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01739** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekas sekresskyddade uppgifter av smittskyddsläkare En man har synpunkter på att han inte, av smittskyddsläkare, får ut information om vart två patienter som vårdas för Covid-19 fått sin smitta ifrån. Läkaren har uppgivit att det är sekretessuppgifter, men mannen anser att denne borde upphäva sekretessen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter kontakt med förvaltningsjurist föreslås mannen begära ett skriftligt beslut från smittskydd om önskade sekretessuppgifter kan lämnas ut eller ej. Det ska också framgå till vilken domstol mannen kan överklaga beslutet.

Telefon **Övrig vård** **V2003-01743** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Anser att digitala lösningar tar för stor plats inom vården En kvinna har synpunkter på att vårdkontakter och vårdärenden hänvisas till digitala plattformar som 1177. Hon har svårt att använda dessa tjänster på grund av olika anledningar och tycker inte att man som patient ska behöva kämpa för att få kontakta vården på andra sätt. Anmälaren har också blivit bristfälligt bemött när hon har begärt ut sin journal från en mottagning och inte informerats om att hon kan få skriftliga journalkopior. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01746** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Synpunkter på att barnmottagning nekar barn kontroll på grund av coronavirusrisk Ett litet barn med känd förkylningsastma blev avbokad från inbokad läkartid på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning, på grund av risk för coronavirus hos barnet. Hänvisning gjordes till sjukhusets barnakutmottagning. Anmälaren anser att det är fel. Åtgärd: Hänvisar till 1177 för hänvisning till rätt vård och uppdaterad information. Information om att vårdgivaren ska följa de riktlinjer som folkhälsomyndigheten och regionen sätter upp vilka uppdateras ständigt.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01754** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	1177 telefontjänst fungerade inte vilket skapade oro för anmälare med misstänkt corona En man hade symptom på Corona och försökte ringa 1177 enligt rekommendationen. Han kunde inte komma fram och började då ringa till andra vårdgivare inom regionen men alla hänvisade till 1177. Detta orsakade stor oro för mannen då han inte visste hur lång tid det skulle ta innan han fick vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01775** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Kostnad för patientjournalkopia Fråga om kostnad för att få ut sin journal. Åtgärd: Ger svar om kostnad enligt vårdgivarguiden.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01836** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på bristande undersökning En kvinna ansåg att en undersökning inom vården gjordes på ett ovarsamt sätt vilket lett till besvär efteråt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01837** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Otrevligt bemötande från 1177 samt fel vårdråd En kvinna har synpunkter på bemötandet när hon kontaktade 1177-vårdguiden. Sjuksköterskan var otrevlig, arrogant och tyckte att anmälaren skulle ta en tablett och vila. Anmälaren kände att hon inte blev tagen på allvar och vände sig därefter till sin husläkare som konstaterade att hon hade lunginflammation samt körtelfeber. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2003-01889** Vård och behandling Behandling	SOS Alarm sände inte ambulans En kvinna blev liggandes i 2½ dygn i sin lägenhet innan polis och ambulans kom på plats. Kvinnan vill veta varför ambulansen inte kom direkt när personer signalerade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** **V2003-01975** Vård och behandling Behandling	Barn fick ingen behandling av ambulanspersonal En förälder till minderårigt barn kontaktade 112 när denne hade svårt att andas. En ambulanspersonal kom in och uppgav att han misstänkte Covid-19 så därför skulle en förälder packa en väska och ta med passet för att barnet skulle läggas in på en infektionsavdelning. Barnet hade fortfarande svårt att andas och hostade kraftig men ingen behandling gavs under vägen, till sjukhuset, vilket modern tyckte var märkligt! Det visade sig senare att ambulansen körde till en vanlig akutmedicinsk mottagning och barnet frikändes från Covid -19 utan att något prov tagits. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01978** Vård och behandling Läkemedel	Besviken över att inte få hjälp med smärtlindrande läkemedel En man är besviken över att den smärtlindrande medicin han får utskriven i Danmark inte går att få tag på längre då det är reseinskränkningar. Han har ingen möjlighet att få medicinen från svensk läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01979** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor till jurist En kvinna hade frågor till förvaltningens jurist. Åtgärd: Anmälaren har av förvaltningsjuristen informerats om att tala med personalen på sitt boende.
Telefon **Övrig vård** **V2003-02026** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Synpunkter på ersättning för peruk efter brännskada En kvinna har efter en brännskada fått ersättning från regionen för peruk. Summan för ersättning av peruk är 5 000 kronor per år vid långvarigt behov, men en ny peruk kostar runt 14 000 kronor enligt kvinnan. Det finns också ersättning att få för reparation av peruken, men då täcker ersättningen endast summan för halva peruken. Kvinnan har inga egna pengar att lägga ut för ny peruk och tycker att perukersättningen är alldeles för låg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till handläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Övrig vård** **V2003-02027** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Vården vill att multisjuk ska komma till vårdinrättning En multisjuk man med bland annat tidigare cancersjukdom, infektion med bakterier motståndskraftiga mot antibiotika (MRSA), infektionssjukdom i levern (Hepatit) och lungsjukdom har blivit nekad hembesök. Mannen som ingår i riskgruppen för att drabbas hårt av pågående virus Covid-19 ska enligt rekommendationen stanna hemma under pandemin. Mannens elrullstol kräver reparation och han har därför efterfrågat hembesök från hjälpmedelscentralen för översyn och reparation, men blivit nekad. De anser att han kan ta sig ut i samhället med färdtjänst och besöka hjälpmedelscentralen. Mannen påpekar att han är en av dem som kommer att läggas in på intensivvårdsavdelning om han drabbas av viruset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2003-02095** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om hur man avlistar sig En kvinna frågar hur hon går tillväga för att avlista sig helt från vårdcentralen. Åtgärd: Kvinnan informerades att om man önskar avlista sig från sin vårdcentral ska man vända sig till sin vårdcentral med den begäran.
Telefon **Övrig vård** **V2003-02106** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Räddningspersonal kommer inte in i huset Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och gav honom rådet att tala med sin fastighetsägare om blåljuskod.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02117** Kommunikation Delaktig Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om vårdnadshavares insyn i barnets sjukvård En kvinna ringer med frågor om vårdnadshavares delaktighet i omyndiga barns hälso- och sjukvård. Hon anser att hon inte får tillräckligt med information från olika vårdgivare om den sjukvård som dottern får, ibland får hon ingen information alls, bland annat från ungdomsmottagningen. Åtgärd: Mammans frågor besvarades. I takt med stigande ålder får barn vara delaktiga i sin vård utan vårdnadshavares samtycke och delaktighet. Ibland kan till och med sekretess föreligga gentemot vårdnadshavare. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02119** Vård och behandling Läkemedel	Vårdplan frångicks Patienten led sjukdom och behandlingsplan var upprättad av specialistmottagning vid sjukhus. Patienten hamnade i tillstånd som gjorde att han blev i behov av transport med ambulans. Läkaren vid ambulansbolaget godkände inte medicineringen som fanns angiven i behandlingsplanen och korrigerade medicindosen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02123** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Spärrat konto i 1177 En pappa till ett litet barn ville lista barnet på en vårdcentral. Via e-tjänster 1177 försökte han utföra listningen. Han fick då veta att kontot var spärrat av Region Stockholm. Åtgärd: Hänvisar till support för 1177 Vårdguidens e-tjänster via formulär på webben eller telefon (0770-72 00 00 alla dagar klockan 6-22).
Telefon **Övrig vård** **V2004-02138** Vård och behandling Behandling	Kvinna utsatt för smitta vid transport av anhörig till sjukhus En man hade besvär med tarmfickor och hade haft ont en längre tid. Han hade konstaterad covid-19 och dotter som kontaktat förvaltningen ringde 1177 för att rådgöra hur de skulle göra. Mannen hade hög feber vilket kunde bero på inflammerade tarmfickor eller covid-19. Dottern rådet att köra sin pappa till ett närsjukhus. Dottern frågade om inte fadern skulle åka en specialtransport då dottern skulle utsättas för smitta. Dottern fick vira handdukar runt pappans mun och sin egen. Dottern tyckte det var märkligt att man ändrat hanteringen eftersom hon några veckor tidigare hjälp en anhörig att komma till ett akutsjukhus och då fick hon rådet att ringa ambulans. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Övrig vård** **V2004-02147** Vård och behandling Behandling	Transporterades till akutsjukhus trots önskemål om annat En man med omfattande historik av hjärtbesvär fick transport med ambulans till ett akutsjukhus trots att han mycket tydligt önskade att bli körd till annat sjukhus där han har sin ordinarie hjärtläkare. Hans dotter ifrågasätter beslutet och vill veta vad det grundar sig på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02153** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Omhändertagande av ambulanspersonal En medelålders kvinna omhändertogs av ambulanspersonal efter att anhörig kontaktat SOS Alarm. Ambulanspersonalen tog god tid på sig och genomförde provtagning. Den anhörige påtalade att det kunde vara hjärnblödning och bad dem påskynda undersökningarna eller fortsätta provtagningen i ambulansen. Personalen blev irriterad på den anhörige. Det visade sig att kvinnan hade drabbats av en hjärnblödning. Hon opererades på akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02182** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Jourläkaren hade inte skoskydd på sig vid besök En kvinna som misstänkte att hon led av covid-19 ringde till 1177 och fick därefter genom deras försorg besök av en jourläkare. Kvinnan var förvånad över att läkaren gick in med sina vanliga skor utan att sätta på ett skoskydd. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02214** Övrigt Övrigt	Synpunkter på vården En kvinna har synpunkter på den vård hon fått. Patienten vill inte närmare gå in på det inträffade men vill ha en blankett och få information om handläggningen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information om fördröjd handläggning på grund av coronavirus.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02268** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter bedömning En kvinna som insjuknade relativt hastigt ringde 1177 Vårdguiden och berättade om sitt mående och symptom. Hon kopplades därefter till SOS Alarm. Kvinnan fick rådet att avvakta i hemmet men avled en kort tid därefter. Hennes närstående undrar mer kring vad som sades i telefonsamtalen och ifrågasätter bedömningarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02269** Vård och behandling Behandling	Undrar över bedömning En kvinna som insjuknade i hemmet och hade telefonkontakt med 1177 och SOS Alarm avled kort därefter. Hennes närstående undrar mer kring telefonsamtalen och bedömningarna som gjorts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02276** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Tillhörigheter försvann En kvinna berättar att hennes avlidna mors tillhörigheter har försvunnit i samband med att modern hämtades av en ambulans. Hon vet inte vilket företag ambulansen tillhörde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att hon kontaktar kundservice hos SOS för att ta reda på namnet på företaget. I annat fall ska kvinnan inkomma med en underskriven anmälan till förvaltningen.

Telefon **Övrig vård** **V2004-02279** Kommunikation Information	Ingen information om corona på turkiska En man har synpunkter på att det inte finns information från 1177 rörande coronaviruset på turkiska. Mannen menar att det finns information på 23 olika språk, men att turkiska saknas vilket är olyckligt. Han menar att turkiska är ett av de stora invandrarspråken i Sverige och att många turkisktalande personer i Sverige avlidit till följd av viruset. Mannen uppmärksammade att information på turkiska även saknades på Folkhälsomyndighetens hemsida, detta åtgärdades dock efter att han hört av sig till myndigheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02290** Vård och behandling Behandling	Avslag på vård utanför regionen Kvinna som opererats för diastas på specialistklinik, drabbades sedan av infektion. Operationen utfördes med en obeprövad metod, blev sedan remitterad till ett annat sjukhus som endast skulle utföra denna som en forskningsoperation, vilket kvinnan inte ville. Kvinnan uppger att hon varit i kontakt med olika instanser för att få operation utförd utomläns, men har fått avslag på ansökan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** **V2004-02334** Vård och behandling Behandling	Missnöjd med vården En kvinna har fått bristfällig vård. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02347** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande av ambulanspersonal En man som var sjuk i vad han själv misstänkte kunde bero på coronavirus kontaktade 1177 som genom SOS Alarm skickade ambulans. Mannen har synpunkter på att ambulanspersonalens bemötande var arrogant. Mannen som hade problem med andningen fick inte heller någon behandling för detta. Enligt mannen skedde besöket och bedömningen utomhus, utanför mannens hus, trots att det var mycket kallt den aktuella kvällen. Han menar att han fick ta av sig på överkroppen och att omgivningen kunde höra vad som sades och se vad som skedde vilket kändes olustigt. Han är besviken över bemötandet och det bristande hanteringen av situationen. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02348** Kommunikation Information	Otydlig information En kvinna har synpunkter på att sjukhusdirektören gått ut med allmän information via media att enbart sjukvårdsanställd personal får nyttja kommunala färdmedel. Trafiken måste gå ner 30 procent under pågående Coronapandemi för påverkan på smittspridning. Kvinnan ställer sig frågande till om detta verkligen gäller hela dygnet, eller enbart i rusningstrafik. Åtgärd: Diskussion sker kring de rekommendationer som finns för allmänheten och riskgrupper och äldre personer i synnerhet. Kvinnan är nöjd med informationen.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02372** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Försenad utredning Patienten uppgav att undersökningen är starkt försenad. Mer information kommer framgå i skrivelse som inkommer senare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2004-02384** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Samtycke	Läkarens rätt att avsluta liv Ett ombud frågar om en läkare har rätt att avsluta liv. Gäller en äldre person med coronavirus där läkaren tagit bort läkemedel som personen är i behov av vilket kommer att förkorta livet. Ombudet anser att beslutet togs för snabbt utan att anhöriga fått ha en synpunkt. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Läkaren har den medicinska kompetensen och gör den medicinska bedömningen. Ber att få återkomma till anmälaren med mer information men samtalet bryts. Ombudet har därefter inte gått att få tag på trots flera försök.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02385** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Förälder spärrad i ärenden gällande sitt barn En man som har gemensam vårdnad om ett sexårigt barn, som bor hos honom varannan vecka, är spärrad att komma åt barnets journaler eller att göra ärenden i barnets namn i sjukvården. Han menar att ingen vet hur denna spärr ska hävas och han bollas runt mellan aktörer i regionen. Han kan inte agera ombud åt sitt barn och möts av meddelandet att han inte har någon åtkomst till journalen på 1177. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02398** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning och bemötande ambulanspersonal En kvinna hade fallit i skogen och slagit i huvudet. En förbipasserande som kontaktat förvaltningen berättade att ambulanssjukvårdaren hade varit oaktsam och otrevlig mot kvinnan. Han hade gått fram och börjat slita i kvinnans armar och sagt att han inte tänkte bära henne. Han hade inte kollat om hon skadat nacken eller något liknande utan ställde henne upp och drog med henne till ambulansen. Den förbipasserande kvinnan som hade ringt efter ambulansen tyckte det var förfärligt att ambulanssjukvårdaren betett sig så illa. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02432** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på flera års väntan på operation En äldre kvinna har synpunkter på att hon har fått vänta i många år på ortopediska operationer. En operation var planerad för många år sedan men blev inställd av oklar anledning. Därefter är kvinnan osäker på vad som hände och varför det inte blev av. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02521** Vård och behandling Behandling	Synpunkt på beslut om ny remiss under pågående vård En äldre man hade under många år behandlats vid en specialistmottagning för en hudåkomma. När det blev dags för återbesök informerades han om att en ny remiss krävdes för besök på mottagningen enligt beslut som fattats i regionen. Mannen menade att det ju inte var några andra vårdgivare involverade i detta, hade inte varit på många år, men fick veta att ny remiss ändå krävdes, antingen från vårdcentral eller digital vårdgivare. Mannen fick remiss från vårdcentralen och kan fortsätta sin behandling på specialistmottagningen, han ifrågasätter dock starkt att det ska behövas ny remiss under pågående behandling och tycker att det är obegripligt. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2004-02528** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om diagnoser i journal En kvinna har förstått att det i hennes journal finns noteringar om diagnoser hon inte visste om att hon hade, heller inte har fått någon behandling för. Hon undrar hur hon kan tänka kring det, finns möjlighet att ta bort dessa. Åtgärd: Undertecknad ber henne gå igenom sin journal via 1177:s e-tjänster för att få information om vilken vårdgivare som satt diagnosen. Hon bör sedan kontakta vården för att få mer information om varför diagnosen ställdes. Informerar om möjlighet till självrättelse och radering.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02550** Kommunikation Information	Saknar information på kurdiska Närstående till patient framförde att det på 1177 saknas information på kurdiska om coronaviruset. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02553** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter att ambulans dröjde, man dog En man drabbades av svåra smärtor i ryggen och ringde 1177 för rådgivning. Mannen hade svårt att förflytta sig i hemmet på grund av smärtorna. I kontakten med 1177 fick han ideligen höra att ambulans skulle skickas, 1177 ringde med jämna mellan rum och meddelande detta men ambulansen kom aldrig och mannen avled. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
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.
Skrivelse **Övrig vård** **V2003-01830** Vård och behandling Behandling	Nekad fortsatt fotsjukvård En man med typ 2 diabetes har blivit nekad fortsatt fotsjukvård. Fötterna har bara blivit sämre med åren. Mannen har nu utvecklat sår, på grund av sjukdomen och ingår då inte längre i målgrupp för subventionerad fotsjukvård. Såren sköts om på vårdcentralen men de kan inte utföra fotsjukvård. Mannen måste nu bekosta fotsjukvård på egen hand, som ett resultat av att han utvecklat sår. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Övrig vård** **V2003-01923** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Trots besvär nekas barnet operation av förhuden Ett barn som hade trång förhud och obehag med känsla av vätska under förhuden efter vattenkastning sökte vård via vårdcentralen. Barnet har en neuropsykiatrisk diagnos och har fått stark ångest av detta problem. Barnet fick enligt anmälaren en remiss till barnsjukhusets mottagning. En barnkirurg ansåg att det inte fanns anledning att operera då det inte fanns fysiska symtom. Då barnet fortsatt mådde dåligt av detta sökte barn med förälder åter vård. De träffade en annan barnkirurg som gjorde samma bedömning. Läkaren ansåg att barnet skulle lära sig hantera sin ångest. Barnet fick komma till barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning där de hänvisade till ny bedömning av barnets fysiska besvär. Barnet fick träffa en kirurg- och urologspecialist som bedömde att barnet borde opereras. En remiss skrevs till en läkare som utför dessa operationer. Där bokades ett besök och anmälare och barn fick åter information om att medicinsk anledning saknas och därför kunde inte operation utfördas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att det finns riktlinjer i regionen på vilka indikationer som kirurgisk åtgärd kan bli aktuell. Information om att även om remiss skrivits där kirurgiskt ingrepp föreslås så är det den mottagande enhetens läkare som gör en bedömning av inkommande remiss och om kriterier är uppfyllda och barnet ska opereras eller inte. Med denna information vill anmälaren att ärendet avslutas på förvaltningen i befintligt skick.
E-post **Övrig vård** **V2003-01572** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Brister i kontinuitet, vård och intyg En man som har en neuropsykiatrisk diagnos och som lider av depression får inte den vård han är i behov av, enligt en närstående. Den finns ingen tydlig vårdplan eller kontinuitet. Läkarnas intyg till Försäkringskassan har också varit ofullständiga vilket kan riskera mannens sjukersättning. Anmälaren anser att det är nödvändigt att de får kontakt med läkare med rätt förmåga och kompetens. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post **Övrig vård** **V2003-01593** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Synpunkter på handhälsning med anledning av corona En man besökte ett akutsjukhus inför en operation och kontaktade därefter förvaltningen. Mannen menar att personal vid regionens alla vårdinrättningar nu borde sluta att ta patienter i hand när man hälsar, med anledning av coronaviruset. På detta sätt slipper patienter bli smittade av personal och personal slipper bli smittade av patienter så länge viruset är aktuellt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att ärendet registreras och blir en del av statistikrapport samt att det kan skickas till Smittskydd Stockholm för kännedom om han så önskar. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2003-01798** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling och bemötande av ambulanspersonal En kvinna med svårigheter att svälja och hög feber kördes av sin mor till närakutmottagning. Den var dock stängd så hennes mor ringde 112 så att en ambulans skulle kunna transportera henne till sjukhuset. Ambulansen kom ganska snabbt och kvinnan togs in i ambulansen för mätning av kroppstemperatur och blodtryck samt svara på en del frågor som ställdes. En ambulanspersonal gick sedan in på närakuten som då hade öppnat och frågade om de kunde ta emot kvinnan, vilket de kunde. Kvinnan togs in på närakutmottagningen och undersöktes av en läkare som vidareremitterade henne till ett akutsjukhus med öron-, näsa-, halsakutmottagning. Modern anser att ambulanspersonalen, vilka också hade en nonchalant attityd, direkt borde ha kört kvinnan till akutsjukhuset istället utan omvägen in på närakutmottagningen. Åtgärd: Då ombudet, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post **Övrig vård** **V2003-01803** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Barn med fraktur kördes till närakutmottagning, fick bristande hjälp Ett barn skadade sig vid skridskoåkning och fördes med ambulans till närakutmottagning. Han blev kvar där flera timmar, först efter röntgenundersökning framkom att det var en fraktur på benet och han fick flyttas till barnakutmottagning. Där blev han gipsad, men det var många timmars väntan utan tillfredsställande smärtlindring. Hans mamma ifrågasätter varför ambulansen körde till mottagning som inte kan hjälpa barn på rätt sätt. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med mamman och informerat om handläggning både över e-post och via telefon. Då inget underskrivet klagomål inkommit avslutas ärendet utan handläggning.
E-post **Övrig vård** **V2003-01972** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	När ej 1177 via förmedlingstjänsten texttelefoni En döv kvinna har hänvisats, liksom andra i samhället, att ringa 1177 för vägledning vid sjukdom, istället för eller inför besök i vården under rådande Corona-pandemi. När kvinnan har ringt 1177 via förmedlingstjänsten texttelefoni, som är belägen i annan region än den hon bor i, har hon kopplats till sjukvårdsrådgivningen i den regionen. Då de inte kan vägleda kvinnan har de kopplat samtalet till 1177 i kvinnans hemregion. Samtalen har då kopplats bort. Kvinnan som tillhör riskgruppen har tvingats uppsöka sjukvården utan föregående kontakt med 1177. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till möjligheten att tillskriva en sjuksköterska för sjukvårdsrådgivning på 1177. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2003-02098** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Ökad kontakt med anhöriga trots isolering En kvinna vill öka möjligheterna till kontakt med anhöriga trots isolering. Åtgärd: Anmälaren har fått information och är nöjd, ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2004-02128** Vård och behandling Omvårdnad	Ambulanspersonal hade kraftig hosta vid transport En kvinna hämtades med ambulans för transport till akutsjukhus. Hon är frågande till att en i ambulansbesättning hade kraftig hosta. Själv har kvinnan ett flertal kroniska sjukdomar och är orolig för att personalen var smittad med covid 19. Åtgärd: Då inget underskrivet klagomål kommit till förvaltningen görs ingen handläggning.
E-post **Övrig vård** **V2004-02140** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och bedömning av ambulanspersonal En gammal man hade svåra smärtor och hade inte kunnat äta eller dricka under minst en vecka. Ambulans tillkallades men personalens bemötande och bedömning brast i professionalitet. Två ambulanspersonal kom fram till bostaden. De presenterade sig inte och talade inte om vilken profession eller enhet de tillhörde. Enligt anhörig föreföll det som att de misstänkte att mannen bara ville ha opiater. Ambulanspersonalen körde mannen till akutsjukhus där det konstaterades att mannen hade en höftfraktur som opererades, dessutom hade han kraftig vätske- och näringsbrist. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Förvaltningen kontaktade kundsupport för SOS Alarm som tog fram uppgift om vilket vårdföretag som bemannade läkarbilen som kom till adressen det gällde. Ombudet kommer att framföra sina synpunkter direkt till ansvariga för vårdföretaget. I samråd med ombudet avslutas ärendet.

E-post **Övrig vård** **V2004-02193** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Frågor om avgifter för utlandssvenskar En svensk medborgare som utvandrat till ett land utanför Europa har frågor om patientavgifter vid akut vård. Åtgärd: Förvaltningen besvarade frågorna. Utlandssvensk bosatt i vad regelverket klassificerar som övriga länder har rätt till akut vård vid tillfällig vistelse i Sverige. Kravet är bland annat att patienten uppvisar giltigt svenskt pass. Frågeställaren fick kontaktuppgifter till hälso- och sjukvårdsförvaltningens enhet för patientavgifter. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2004-02282** Vård och behandling Behandling	Ambulansen nekade sjukhusvård trots corona, avled En kvinna ringde ambulans med andningsbesvär. Ambulansen kom till henne och det bedömdes att hon inte behövde sjukhusvård. Kvinnan avled dagen därpå i dubbelsidig lunginflammation orsakat av Covid-19. Kvinnans föräldrar vill få klarhet i vad som hänt och ifrågasätter att det inte upptäcktes vilket dåligt skick lungorna var i. De vill börja med att ta del av journalerna. Åtgärd: Patientens pappa har informerats av förvaltningen vilket ambulansföretag det var som kom till patienten samt kontaktuppgifter dit. Han ska vända sig dit i första hand och begära journalerna. Förvaltningen informerade om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2004-02401** Övrigt Övrigt	Synpunkt på verksamhet En kvinna hade synpunkter på hanteringen vid en verksamhet inom regionen. Åtgärd: Vid telefonsamtal med patienten framför hon att hon ändrat sig rörande kontakten med patientnämndens förvaltning och att hon tar tillbaka det. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2004-02421** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Får ej rullstol levererad En man har inte fått sin rullstol levererad trots besked om leveransdag och tid. Åtgärd: Hänvisar mannen till förskrivare alternativ leverantör. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2004-02452** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om diarieföring av klagomål En kvinna undrar om privata vårdgivare behöver diarieföra klagomål. Åtgärd: Förvaltningen informerade om regelverket. Vårdgivaren måste i varje enskilt fall göra en bedömning av hur ett klagomål bäst bör hanteras. Fokus bör ligga på att snabbt lösa eventuella oklarheter och missförstånd och på att besvara patienters frågor vilket ska ske snarast. I Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete framgår gällande dokumentationsskyldigheten att inkomna klagomål ska sammanställas och analyseras för att vårdgivaren ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2003-01734** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i tillgänglighet till 1177 En kvinna med symtom av influensa eller corona virus har svårt att komma i kontakt med 1177 pga hög belastning och via nätet hänvisas hon att ringa 1177. Åtgärd: Anmälaren är anonym och återkoppling önskas ej. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2003-01823** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt med sjukvårdsrådgivning för hörselskadade som inte kan teckenspråk En hörselskadad kvinna anmäler att det är svårt att få sjukvårdsrådgivning från 1177 Vårdguiden under coronaviruspandemin. Åtgärd: Anmälaren informerades om möjligheterna att kommunicera skriftligt med sjuksköterska via 1177 Vårdguiden, att 1177 även ska kunna kontaktas via förmedlingstjänsten. Det finns även ett självskattningsformulär gällande covid-19. Anmälaren hänvisades även till Tolkcentralen som är duktiga på att ge rådgivning till döva personer. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2003-01914** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Dataintrång av sjukvårdspersonal En anmälare misstänker att obehörig sjukvårdspersonal läst hans journal utan att han varit i kontakt med den personalen. Åtgärd: Anmälaren önskar ingen återkoppling. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2003-01935** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vårdnadshavare kan inte läsa journal vid delad vårdnad En anmälare kan inte läsa dotterns journal. Föräldrarna har delad vårdnad. Åtgärd: Anmälaren önskar ingen återkoppling. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2003-01992** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Missnöjd med behandling av bensmärta En kvinna är missnöjd med behandling hon fått för oklara smärtor bl a i ena benet. Hon har fått läkemedel som inte haft effekt och blivit rekommenderad rehabilitering som inte gett resultat. Åtgärd: Då det är oklart vilken vårdgivare som avses och ingen kontakt kunnat upprättas med patienten avslutas ärendet utan vidare handläggning.
1177 **Övrig vård** **V2003-01993** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Loggutdrag visar att olika läkare varit inne i journal En kvinna beställde loggutdrag och såg att flera vårdgivare varit inne i loggen. Ärendet avslutas då anmälaren fått svar tidigare.
1177 **Övrig vård** **V2003-02051** Ekonomi Patientavgifter	Fråga kostnad läkemedel En anmälare har synpunkt att samma läkemedel med färre antal kostar mer. Åtgärd: Anmälaren får information att kontakta TLV Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket som kan svara. Ärendet avslutas.
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** **V2004-02159** Administrativ hantering Brister i hantering	Förnyelse av tidigare förskrivna förbrukningsprodukter När det gäller recept på läkemedel går det att beställa nya recept via nätet, när medicinerna är slut. En kvinna har synpunkter på att förskrivna förbrukningsprodukter, till exempel nålar till insulinpump, inte på nytt går att beställa via nätet efter att alla uttagen är gjorda. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Övrig vård** **V2004-02178** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Tillhör riskgrupp för coronasmitta, får inte hemleverans av diabeteshjälpmedel En multisjuk man tillhörande riskgrupp för coronasmitta har inte fått hjälp med hemleverans av diabeteshjälpmedel i form av nålar och mätstickor. Ansvarig för hjälpmedlen menar att någon av hans anhöriga eller vänner borde hjälpa honom med att hämta ut hjälpmedlen i affären som levererar paket och försändelser. Mannen har inga anhöriga kvar i livet och anser att det är fel att dessa hjälpmedel inte kan levereras till hemmet när det handlar om multisjuka personer som riskerar att smittas av coronaviruset. Mannen har hjärt- och lungsjukdom, diabetes, högt blodtryck, övervikt samt astma och anser att ansvariga för hjälpmedelsmottagningen inte följer folkhälsomyndighetens råd om att försöka minska smittspridningen i samhället genom karantän av gamla och multisjuka. Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen berättar att han till slut ändå gick till affären med dödsångest och ställde sig och köade för att få ut sina diabeteshjälpmedel. I samråd med mannen avslutas ärendet på förvaltningen, men han vill att vårdgivare och andra ska uppmärksamma problemet och bidra till att underlätta och hitta lösningar för personer med multisjukdom som riskerar att bli svårt sjuka eller avlida i coronasmitta.
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: Handläggning pågår.
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 var nödvändig för att utesluta allvarlig bakomliggande orsak till krampanfallen. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Övrig vård** **V2004-02281** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vårdnadshavares begränsade åtkomst i 1177 En mamma har starka synpunkter kring att hon inte kommer att kunna agera ombud via e-tjänsterna på 1177 för sitt barn efter att barnet fyllt 13 år. Barnet har ett syndrom och en utvecklingsstörning. Regionen håller på att ta fram en ombudstjänst. Planen var att ha den färdig nu men arbetet har fördröjts på grund av Coronapandemin. Åtgärd: Handläggning pågår.
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.
1177 **Övrig vård** **V2004-02489** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brist på ambulanser En man som hade misstänkt Covid 19 fick vänta i över 15 timmar på ambulans. Mannen anser att det borde finnas fler ambulanser i denna pandemi som råder. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2004-02543** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntan på ambulans, kände sig bortprioriterad En kvinna var på väg att ta en överdos och blev kopplad av den psykiatriska jouren till 112 och fick veta att ambulans var på väg om de inte fick "något viktigare" att åka på. Efter 40 minuters väntan hade impulserna tagit överhand och kvinnan tog en mängd tabletter. Patienten var medvetslös och hamnade på intensiven samt upplevde att hon inte var en viktig och prioriterad person, vilket medförde att impulserna att skada sig blev värre. Åtgärd: Handläggning pågår.