Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-09-11 Patientnämnden Ärendeförteckning

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1905-02763 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Bristande bemötande Man berättar att han blev väldigt dåligt bemött av en personal på 1177. Han anser att den person som skulle hjälpa honom saknade empati och förståelse när han mådde psykiskt dåligt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där samordnare skrev att de lyssnat igenom telefonsamtalet kommit fram till att sjuksköterskans bemötande är oprofessionellt. Sjuksköterskan uttryckte sig olämpligt vid flera tillfällen under samtalet. Berörd sjuksköterska har fått ta del av synpunkterna och fått handledning då man gått igenom bristerna i samtalet. Samordnaren tackade för att de har fått kännedom om denna händelse. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1905-02962 Theodor Ricklefs Administrativ hantering Brister i hantering	Ambulans hade inte portkod för att komma in till flerfamiljshus En man insjuknade akut en natt och ringde efter ambulans. När ambulansen kom fram kunde ambulansvårdarna inte ta sig in eftersom de inte hade någon portkod för att komma in genom ytterdörren till flerfamiljshuset. När mannen påtalat problemet med låst ytterport nattetid för hyresvärden, hävdar denne att det är ansvariga inom Region Stockholm som bestämt att ambulansen inte ska behöva hålla reda på koder. Det är polisen som ska rycka ut och bryta upp portkoden i de fall då ingen kan komma och öppna ytterporten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från AISAB som understryker att problematiken med kodlås och nyckelbrickor är välkänd. Frågan har tidigare utretts och det har fastslagits att det inte finns något enhetligt system för nyckelbrickor över hela länet. Detta innebär att varje ambulans skulle behöva nycklar till varje enskild fastighet vilket inte är rimligt. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han är nöjd med svaret på sina frågor.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1905-03172 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av ambulansteam En man drabbades av sjukdom i hemmet, sluddrade och slog i huvudet då han föll. Ambulansteamet gjorde en snabb undersökning, bemötte sambon otrevligt och ville inte köra mannen till sjukhus. Åtgärd: Svar inkom från verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig som beklagade upplevelsen av ett nonchalant bemötande. Vid den medicinska undersökningen som är dokumenterad i ambulansjournalen mådde anmälaren i stort sett bra och teamet misstänkte ett blodtrycksfall. Det var inget livshotande tillstånd och bedömningen blev att han kunde uppsöka vård dagen efter. Men då anmälaren ville till sjukhus överenskom man med anhörig att transport skulle ske med egen bil. Att problem i kommunikationen mellan team, patient och anhörig uppstått är olyckligt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1905-03193 Vård och behandling Diagnos	Mats Haapanen	Felbedömning Anmälaren skadade benet, förmodade att han brutit benet. Han ringde efter ambulans. Ambulanspersonalen bedömde att han stukat foten och lämnade honom kvar i hemmet. Värken tilltog och det visade sig senare att benet var brutet. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att ambulanspersonalen bedömde att fraktur inte kunde uteslutas, att anmälaren erbjöds transport till sjukhus för vidare undersökning och att anmälaren därvid valde att stanna kvar i hemmet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1907-03744 Ekonomi Patientavgifter	Anna Arengård	Frågor om fakturor En man som kommit upp i fullt belopp för högkostnadsskydd för läkarvård (1150 kr), hjälpmedel (2000 kr) och läkemedel (2300 kr), får ändå fakturor. Han undrar därför vad han betalar för och om det är riktigt. Åtgärd: När patientnämnden ringer runt till olika förvaltningar inom landstinget kan vi konstatera att mannen har förskrivits diverse hjälpmedel men inget han ska faktureras för. Förmodligen gäller fakturorna apoteksvaror och tjänster. Sänder regelverket för avgifter till anmälaren och hoppas att det klargör fakturorna. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1907-04220 Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Förlossning och eftervård	Catarina Cassel Rydholm	Ambulans skickades inte till kvinna med värkar En kvinna som skulle föda sitt första barn fick kraftiga värkar i hemmet och hennes make ringde efter ambulans. Den operatör som tog emot samtalet ville dock inte skicka någon bil utan ställde bara en mängd frågor. Två timmar senare födde kvinnan sitt barn hemma. Ambulansen kom strax därefter, liksom en taxibil som maken ringt eftersom det inte verkade som att någon ambulans skulle skickas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Övrig vård** V1905-02663 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Catarina Cassel Rydholm	Önskar skriva remiss själv till specialist En anmälare vill veta hur man kan komma till specialistläkare utan att gå via vårdcentral. Anmälaren vill själv skriva remiss. Ger information om egen vårdbegäran genom att gå in på mina vårdkontakter 1177. Information om att det den mottagning som mottar remissen som bedömer vilken vård som ska ges och på vilken vårdnivå.

Telefon **Övrig vård** V1905-02696 Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Moses Hadi	Förlorade löständer En man framför att hans bekant förlorade sina löständer i samband med en ambulansfärd till sjukhuset. Ambulanspersonal tog ut löständerna och tappade dem på golvet så att de gick sönder. Nu önskar han få ersättning för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1905-02755 Kommunikation Information	Maja Wessel	Fråga om journal via nätet Anmälaren har synpunkter på att det är svårt att få information om sin vård genom regionens e-tjänster. Information om till exempel när han kan förvänta sig att bli kontaktad eller om en remiss skickats går inte att utläsa utifrån journalen eller på annan plats. Om detta stod tydligt skulle mycket tid kunna sparas i vården, och patienten skulle besparas mycket oro och otrygghet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren avser inte inkomma med skrivelse.
Telefon **Övrig vård** V1905-02764 Ekonomi Patientavgifter	Gisela Rosenquist	Ofullständiga specifikationer vid betalning En kvinna har synpunkter på att hon inte får något kvitto vid betalning. Mottagningen som utför medicinsk fortvård vill inte köpa in en kortläsare då mottagningen måste bekosta den själva. Kvinnan anser att alla mottagningar som har avtal med regionen borde få en kortläsare avgiftsfritt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1905-02774 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Daniela Carlsson	Information gällande ny medicinsk bedömning En kvinna kontaktar förvaltningen för att efterhöra vad som gäller när man önskar en ny medicinsk bedömning. Ger information och hänvisning gällande ny medicinsk bedömning.
Telefon **Övrig vård** V1905-02787 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Christina Hegefjärd	Frågor om loggar och journal En man har frågor om journalföring och loggutdrag, förvaring av journaler och anmälan angående vårdskada. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om regelverk och lagar angående journal.

Telefon		Beröm till 1177
Övrig vård		En medelålders man har vid flera tillfällen kontaktat sjukvårdsrådgivningen 1177. Vid varje tillfälle har han blivit väl bemött. Vid ett tillfälle kopplade sjuksköterska på 1177 genast mannen till 112 vilket han är oerhört tacksam för. Han vill via patientnämnden framföra sin tacksamhet.
V1905-02788	Anna Arengård	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Allmänt beröm		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Fråga om det går att rikta klagomål mot psykologer
Övrig vård		En anmälare har en generell fråga om det går att rikta ett klagomål, via förvaltningen, mot en psykolog.
V1905-02799	Catarina Cassel Rydholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att vi inte riktar klagomål mot enskilda personer i vården utan mot mottagningen därmed även mot psykologer som har vårdavtal med region Stockholm.

Telefon		Ambulans dröjde lång tid
Övrig vård		En man har drabbats av en stroke. Då anhöriga ringde efter ambulans så tog det lång tid för denna att komma. Anhöriga ringde flera gånger och fick svar att det inte fanns några bilar lediga.
V1905-02821	Theodor Ricklefs	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Frågor om second opinion
Övrig vård		Anmälaren ställde frågor om second opinion.
V1905-02836	Mats Haapanen	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Informerade.

Telefon		Frågor om läkares rätt att ordinera läkemedel
Övrig vård		En kvinna har frågor om vilken rätt läkare har att ordinera olika typer av läkemedel. Hon undrar om allmänläkare och specialist har samma rätt t ex.
V1905-02917	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Hänvisar till Socialstyrelsen.

Telefon		Frågor om loggutdrag
Övrig vård		En anmälare undrar om det finns något övergripande loggregister där man kan se vilka som har varit inne i sin journal.
V1905-03018	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har fått information om att detta inte finns utan man behöver vända sig till de vårdgivare där man har varit patient.

Telefon		Felaktig information
Övrig vård		En man framför att det på 1177 vårdguidens hemsida skrevs att en viss sjukdom inte var smittsam eller farlig fast en sjuksköterska på samma enhet ansåg att sjukdomen var smittsam. Detta har orsakat att en förskola har krävt att han ska lämna ett läkarintyg att hans minderåriga dotter tillfrisknat.
V1905-03076	Moses Hadi	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Hänvisning gällande patientavgifter
Övrig vård		En man ringer förvaltningen och vill tala med den person som är ansvarig för beslutet om att man måste avboka till exempel läkartider tjugofyra timmar innan bokad tid.
V1905-03107	Daniela Carlsson	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Hänvisar till patientavgiftsenheten för vidare information om regelverket.

Telefon		Frågor kring bedömning av ögon
Övrig vård		En anmälare har frågor kring rätten till vidareremittering och ny medicins bedömning. Gäller ögonsjukdom som kontrolleras årligen hos sjuksköterska.
V1905-03123	Catarina Cassel Rydholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Hänvisar till att boka läkarbesök hos ansvarig läkare och ställa frågor om remiss för åtgärd alternativt ny bedömning. Patienten har inte träffat läkaren på länge.

Telefon		Önskar råd kring många olika vårdkontakter
Övrig vård		En kvinna som lider av olika sjukdomar och går på olika mottagningar önskar en översyn över all sin vård.
V1905-03140	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att hon kan be om en fast vårdkontakt som kan hjälpa henne att samordna vårdens insatser.
Telefon		Väntetid på transvård
Övrig vård		En anmälare har synpunkter på väntetider på transvård. Även på att kötiden från annat landsting inte får tas med vid flytt utan anmälaren får börja om i kön.
V1906-03215	Catarina Cassel Rydholm	
Tillgänglighet		
Väntetider i vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdgarantikansliet och kontakt med vården.
Telefon		Behöver ett intyg
Övrig vård		En man behöver ett intyg av en läkare inför en kommande rättegång.
V1906-03233	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har hänvisats att kontakta sin vårdcentral.
Telefon		Frågor om spärrar och journalföring
Övrig vård		En kvinna har frågor om journalspärrar och vad som är synbart i journalsystemet TakeCare då andra vårdgivare söker på en patients personnummer. Kvinnan undrade även vad som är innebörden av patientdatalagens och Socialstyrelsens skrivningar om att en patientjournal ska innehålla väsentliga uppgifter om bakgrunden till vården. Kvinnan har klagomål på att det framgår i TakeCares journalöversikt vilka vårdgivare hon besökt trots att hon har spärrar.
V1906-03239	Johan Karlsson	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		
Dokumentation och sekretess		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om regelverket. Det går inte att spärra själva informationen om att det finns spärrade uppgifter och vilken vårdgivare som har gjort spärren. I tillämpliga delar hänvisades anmälaren till Datainspektionen och Socialstyrelsen.
Patientjournalen		

Telefon **Övrig vård** V1906-03242	Emma Lagerholm	Fråga om anmälningar på enskild vårdpersonal En kvinna undrar om förvaltningen kan ge information om eventuella anmälningar mot en läkare.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om att förvaltningen enbart registrerar klagomål på vårdgivaren och inte på enskild personal som arbetar vid vårdinrättningen. Anmälaren har fått information om att hon kan vända sig till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.
Telefon **Övrig vård** V1906-03284	Emma Lagerholm	Önskar råd om en bra ortoped En kvinna ringer och önskar tips på en bra ortoped då hon behöver genomgå en operation.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att förvaltningen inte hänvisar vårdkontakter.
Telefon **Övrig vård** V1906-03287	Catarina Cassel Rydholm	Fråga om journalloggar En anmälare har frågor kring olovlig läsning av journal och loggar.
Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vården där journal förts och att be om att få ut fördjupad logglista.
Telefon **Övrig vård** V1906-03340	Tua Myhrman	Olämpligt bemötande av ambulanspersonal En kvinna som var tvungen att tillkalla ambulans till hemmet reagerade skarpt på ambulanspersonalens bemötande. Kvinnan upplevde att den ena mannen från ambulansen agerade som en väktare, hon kände sig närmast hotad när han ställde sig tätt intill henne. Mannen sade ingenting heller utan tuggade bara tuggummi vilket hon tycker var ett märkligt beteende inne hos en sjuk patient. Den andra mannen i ambulansteamet hade en ifrågasättande inställning och kvinnan märkte genast att han inte tyckte att hon skulle köras till sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande		

Telefon		Önskar information om vårdgivare
Övrig vård		En kvinna önskar information om vilka vaccinationer hon fått.
V1906-03383	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Lämnar kontaktuppgifter till hälso- och sjukvårdsförvaltningen för att begära ett registerutdrag, undertecknad informerar om att hon också kan ha fått vaccinationer utanför regionens sjukvård.
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon		Frågor om frikort och faktura
Övrig vård		En kvinna undrar om hon har frikort och över en fakturakostnad i samband med ett besök för att kolla hudförändringar. Hon hade hört att det skulle vara gratis under melanomveckan att få leverfläckar undersökta.
V1906-03434	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har fått information om att hon kan se om hon har frikort på mina sidor på 1177 Vårdguiden eller kontakta sin vårdcentral. Anmälaren har också fått information om att under melanomveckan kunde patienter uppsöka hudläkare utan remiss för att kolla misstänkta hudförändringar men inte att det var avgiftsfritt.
Telefon		Frågor om loggutdrag
Övrig vård		En man som är läkarstudent och har en fysisk funktionsnedsättning misstänker att en av hans lärare har läst hans patientjournal. Mannen undrar om han kan få reda på det.
V1906-03450	Johan Karlsson	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Mannen informerades om regelverket. Han har möjlighet att begära ett loggutdrag.
Telefon		Fråga om att få vård i Sverige
Övrig vård		En kvinna undrar hur en person som bor i ett annat land ska gå tillväga för att få vård i Sverige.
V1906-03459	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Vill komma till stress och traumaenhet men nekas detta, även fått avslag på annan remiss
Övrig vård		En man som mår dåligt ringde själv till en mottagning för stress och trauma. Han fick veta att det var för en annan patientgrupp än den han tillhörde. Hans vårdcentral har skrivit remiss för vidare behandling men avslag har givits på remissen. Mannen önskar fortsatt läkemedelsbehandling.
V1906-03464	Catarina Cassel Rydholm	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		Information om den mottagning mannen ringt till och varför de inte tagit emot honom. Hänvisar mannen åter till läkaren på vårdcentralen för svar på varför remiss avslagits och eventuell vidareremittering till annan vårdform. Läkemedelsfrågan får han ta med läkaren på vårdcentralen alternativt med den läkare som påbörjade behandlingen.
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon		Fråga om möjlighet att få byta IVF klinik
Övrig vård		En kvinna fick en remiss och genomgår en IVF behandling. Hon har synpunkter på den givna vården och önskar byta mottagning.
V1906-03476	Catarina Cassel Rydholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Hänvisar till patientnämnden i den region där mottagningen finns som ger vård. Rekommenderar anmälaren att ta kontakt med mottagningen för att få förklaring till det inträffade och hur de ska gå vidare. Information om risk för väntetid om anmälaren vill byta mottagning.
Telefon		Fick ingen ambulans
Övrig vård		En förälder har synpunkter på att SOS Alarm inte ville skicka en ambulans trots att barnet hade hög feber och hade sänkt medvetandesgrad.
V1906-03524	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Felaktig information
Övrig vård		En kvinna som tidigare drabbats flera gånger av tarmvred fick symtom på detta igen och ringde 1177 Vårdguiden för råd. Hon informerades om att hon skulle uppsöka en närakutmottagning. Hon gjorde detta men möttes av att endast receptionen var öppen där, det fanns ingen provtagning eller röntgenmöjligheter. Receptionisten meddelade att eftersom det var röd dag var det på detta sätt. Anmälaren tycker att 1177 borde ha vetat detta, hon menar att om det hade varit ännu mer akut hade värdefull tid gått till spillo av en hänvisning till fel vårdinrättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
V1906-03580	Tua Myhrman	
Kommunikation		
Information		

Telefon		Klagomål på hanteringen av inkontinensskydd
Övrig vård		En äldre kvinna har problem med leveransen av inkontinenshjälpmedel. Hon tycker att personalen slänger in produkterna.
V1906-03596	Daniela Carlsson	
Övrigt		
Postdistribution		Hänvisar till att lämna synpunkter till Förbrukningshjälpmedel i hemmet.

Telefon		Synpunkter på kvaliteten i vården
Övrig vård		En anmälare har synpunkter på kvaliteten på vård och behandling som ges. Anmälaren vill framföra sina åsikter om att vården försämrats och att avtal ska skrivas med de vårdgivare som har hög kvalitet.
V1906-03683	Catarina Cassel Rydholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Politiska beslut		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill inte inkomma med någon anmälan då anmälaren anser att det inte får någon effekt.

Telefon		Svårt att få vård i regionen vid problem med svettningar
Övrig vård		En kvinna gjorde en operation för bröstcancer för ett antal år sedan. Efter operationen sattes hon in på en medicin som gav sådana hemska biverkningar att hon var tvungen att sluta med den. På grund av östrogenbristen som blev efter att hon upphörde med medicinen har hon fått svåra svettningar. Svettningarna gör att hon har sömnsvårigheter och hon behöver ta av sig och på sig kläderna hela tiden. Hennes livskvalité har försämrats av att ständigt svettas. Kvinnan har fått behandling vid en klinik i ett annat land som hade effekt. Dessvärre är det mycket svårt att få vård för denna typ av svettningar inom regionen. Det är enbart privata kliniker som erbjuder vård för dessa besvär i dagsläget. Kvinnan kontaktade förvaltningen för att hon önskar att denna lilla grupp människor som har dessa besvär ska uppmärksammas och att det ska bli en förändring inom regionen. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
V1906-03688	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Behandling		

Telefon		Fråga om läkare får överföra information mellan varandra utan tillstånd
Övrig vård		En anmälare beskriver att hennes två läkare har pratat om henne utan orsak och utan att fråga kvinnan. Anmälaren uppfattade att läkarna möttes privat.
V1907-03715	Catarina Cassel Rydholm	
Dokumentation och sekretess		
Bruten sekretess/dataintrång		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om sekretess i vården men även att information mellan läkare kan förekomma för att ge bra och säker vård. Information om möjlighet att spärra sin journal.
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		

Telefon **Övrig vård** V1907-03742 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Catarina Cassel Rydholm	Fråga om ersättning för given botoxbehandling i lindrande syfte En kvinna har haft långvariga besvär av tryck från bihålor. Hon har träffat flera specialistläkare och gjort undersökningar. En öron- näs- halsspecialist rekommenderade en lindrande botoxbehandling men hänvisade inte vidare. Anmälaren sökte själv upp en mottagning som gav detta och hon betalade flera tusen kronor. Hon har kvitton och vill ha ersättning. Information om att en behandling måste godkännas av region Stockholm innan den ges och att ersättning inte betalas ut i efterhand. Regelverk finns för vilka behandlingar som kan ges inom region Stockholm och att det ska finna evidens för behandling som ges.
Telefon **Övrig vård** V1907-03787 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Nekades ambulans vid kontakt med 112 En man var sjuk och anhörig kontaktade 1177 Vårdguiden och blev hänvisad att ringa 112. Person som svarade bedömde att mannen inte var i behov av ambulans utan bad anhörig kontakta igen vid försämring. Läkare på vårdcentral konstaterade, dagen efter, att måendet var så dåligt att ambulans tillkallades och mannen fördes omedelbart till ett akutsjukhus där han fortfarande befinner sig och är nedsövd. Man vet inte om han har fått bestående skador på grund av sen behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1907-03811 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Daniela Carlsson	Felaktig journalföring En kvinna hade sedan flera år problem med återkommande ryggskott. Hon besökte en kiropraktor och upplevde att han ställde konstiga frågor. När hon sedan läste journalen såg hon att den var full av felaktigheter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1907-03846 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Mats Haapanen	Kan inte läsa barnens journal via nätet Anmälaren uppger att hon inte kan läsa barnens journal på nätet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Oklarheter med hjälpmedel
Övrig vård		En man hade fått specialskor som gav skoskav och tiden gick med utprovningen.
V1907-03959	Minna Rimbe	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Fråga om diagnos
Övrig vård		Anmälaren frågar vem som ansvarar för att ge information till patienten om vem som ställt diagnos, om det åligger den enskilde patienten att ta reda på det helt på egen hand eller om berörd vårdgivare ska informera patienten om denne ställer denna fråga.
V1907-04008	Mats Haapanen	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Förvaltningen svarar att vårdgivaren ska ge information till patienten om vem som ställt diagnos om patienten ställer denna fråga. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Fråga om journal
Övrig vård		Anmälaren frågar om vårdcentral som har avtal med regionen är skyldig att låta journalen vara tillgänglig på internet.
V1907-04023	Mats Haapanen	
Dokumentation och sekretess		
Patientjournalen		Åtgärd: Förvaltningen svarar att privat vårdcentral som har avtal med regionen inte är skyldig att låta journalen vara tillgänglig för patienten via internet.

Telefon		Frågor om obehörig kan använda identitet
Övrig vård		En kvinna har frågor om obehöriga har kapat hennes identitet och gjort läkarbesök i hennes namn.
V1907-04125	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Informerar att hon bör kontrollera sin journal via 1177. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Kan inte se ändringar i journaltext
Övrig vård		En kvinna har begärt att sjukgymnast och läkare ändrar felaktig journaldokumentation, men hon kan via 1177:s e-tjänster inte se om det är gjort. Hon undrar hur hon ska göra för att veta om texten ändrats.
V1907-04151	Christina Hegefjärd	
Dokumentation och sekretess		
Patientjournalen		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad råder henne att kontakta vårdgivaren för att fråga om ändringarna genomförts.

Telefon		Frågor om spärr av journal
Övrig vård		En kvinna har frågor om hur det går till att spärra journaler från olika vårdgivare.
V1907-04215	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Informerar om gällande regelverk.

Skrivelse		Fick ej tolkning på grund av driftstörningar
Övrig vård		En döv kvinna försökte boka en skrivtolk till ett akut läkarbesök. Kvinnan ringde både tolkbeställningen samt 1177. Samtalen kopplades ner direkt vilket kvinnan senare fick veta berodde på driftstörningar. Kvinnan anser det oacceptabelt att det inte finns beredskap för händelser som denna så döva personer alltid ska kunna nå beredskapstolken oavsett driftstopp eller ej. Driftstoppet varade en hel kväll och det gick inte heller att komma fram till sjukhuset eller närakuten. Kvinnan löste situationen med att ringa 112 som sände en läkarbil. Kvinnan hade utrustning hemma som möjliggjorde kommunikation via text mellan henne och läkaren.
V1905-02982	Anna Arengård	Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Information		
Bevakning:		
Tolk		

Skrivelse		Ambulanspersonals bedömning
Övrig vård		En kvinna ringade 112 som sände en ambulans hem till henne. Hon upplevde personalen som arrogant och inte trodde på hennes smärta. De kontaktade en läkare i sin tur för att få hjälp i bedömningen om de skulle ta med kvinnan till akutsjukhus, vilket de sedan gjorde. Kvinnan ansåg detta onödigt förfarande.
V1905-03020	Anna Arengård	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Kommunikation		
Bemötande		

Skrivelse		Ej trodd av 112-operatör
Övrig vård		En kvinna ringde till SOS Alarm. Operatören tog väldigt lång tid på sig. Detsamma gällde ambulansen de sände. Först tre timmar efter inringt samtal kom ambulansen hem till kvinnan. Kvinnan fick höra av operatören att hon ringer in väldigt mycket. Kvinnan hade inte velat höra detta. Hon upplevde att personen inte tror på att hon är sjuk när hon ringer in. Kvinnan har varje gång hon åkt ambulans till akutsjukhus blivit inlagd för observation eller åtgärd.
V1905-03024	Anna Arengård	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Kommunikation		
Delaktig		

Skrivelse

Övrig vård

V1906-03544 Johan Karlsson

Ekonomi

Patientavgifter

Rådgivn/Inform/Hänv

Politiska beslut

Ifrågasätter hög patientavgift för patient från utlandet

En morfar vänder sig till förvaltningen och ifrågasätter om det verkligen är rätt att kostnaden för ett akutbesök vid ett sjukhus för hans barnbarn, som är svensk medborgare och boende i USA, uppgår till 3 500 kronor. Han hade läst på 1177 Vårdguiden att avgiften skulle vara lika stor som för personer folkbokförda i Sverige.

Åtgärd: Anmälaren informerades om regelverket. Utlandssvenskar har rätt till akut vård till samma avgift som folkbokförda i Sverige. Förutsättningen är att man uppvisar ett giltigt svenskt pass som avser patienten samt anger fullständig adress i hemlandet. Saknas svenskt pass betalar patienten hela vårdkostnaden själv. Om ett barn blivit svensk medborgare automatiskt vid födseln kan vårdnadshavare ansöka om ett svenskt pass åt barnet även om barnet aldrig varit i Sverige. Då det av regionens regelverk för patientavgifter framgår att en person räknas som utlandssvensk om denne är svensk medborgare, bosatt utomlands och avregistrerad från svensk folkbokföring vände sig patientnämndens förvaltning till hälso- och sjukvårdsförvaltningen och frågade om ett barn som aldrig registrerats i svensk folkbokföring räknas som utlandssvensk i regelverkets mening, svaret blev att så är fallet. Önskemål framfördes om att regelverket ska förtydligas i detta avseende.

Skrivelse

Övrig vård

V1906-03591 Anna Arengård

Resultat

Resultat

Ekonomi

Ersättningsanspråk, garantier

Vården har undanhållit information om alternativ till behandling

En kvinna har upprepade gånger sökt läkare och sjukgymnast för smärtor i axlarna. Kvinnan har diagnostiserats "frozen shoulder". Hon har erbjudits operation men tackat nej och istället fått smärtstillande preparat under flera års tid. På eget initiativ har hon fått stötvågsbehandling och nu blivit smärtfri. Kvinnan ifrågasätter varför hon inte erbjudits detta av varken läkare eller sjukgymnast när det finns inom landstingets finansiering. Kvinnan vill ha ersättning för de utlägg hon har haft om 4500 kr.

Åtgärd: Då anmälaren inte gått att nå avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse

Övrig vård

V1906-03622 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Resultat

Resultat

Bevakning:

Ärendet delat, 1 nytt

Utomlänspatient

Förlossning och eftervård

Bedömning och hantering av gravid med vattenavgång

En gravid kvinna väntade sitt första barn. Hon var i vecka 34 och var på besök i Stockholm. Vattnet gick och hon ringde till förlossningskliniken på hemorten som gav råd att åka till närmaste förlossningsklinik för undersökning. Ambulans tillkallades och kvinnans blodtryck kontrollerades. Ambulanspersonalen hade kontakt med en förlossningsklinik och barnmorskekoordinator. Då det var fullt på alla förlossningskliniker i Stockholm blev kvinnan uppmanad av barnmorska på förlossningen att ta taxi 18 mil till hemorten. Ingen kontroll hade gjorts av barnet. Vid ankomst till hemorten var barnets hjärtljud låga och ett akut kejsarsnitt gjordes omedelbart. Föräldrarna ifrågasätter varför ingen kontroll gjordes av mor och barn innan taxiresan till hemorten. De upplevde händelsen traumatisk. De vet inte vilken förlossningsklinik som kontaktades av ambulanspersonalen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Övrig vård** V1907-03746 Daniela Carlsson Kommunikation Information	Missvisande information från vårdguide En kvinna ringde till vårdguiden för att få information vart hon skulle vända sig med sina besvär. Hon fick information om att hon skulle vända sig till en närakutmottagning i hennes närområde. Kvinnan åkte dit och det visade sig att laboratoriet och röntgen var stängd eftersom att det var en röd dag. Kvinnan fick då åka till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Kvinnan tyckte det var dåligt att de på vårdguiden inte visste om detta och hänvisade fel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1907-03801 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ambulanspersonal omprioriterade En kvinna tillkallade ambulans som anlände och därefter ville köra henne till det sjukhus hon går för vård och behandling, vilket hon var nöjd med. På vägen, i ambulansen, fick anmälaren kramper och personalen omvärderade och körde henne till ett närmare sjukhus för snabbare vård. Kvinnan hade velat att de körde henne till det sjukhus som var bestämt från början och ifrågasätter beslutet. Kvinnan kände sig mycket otrygg på det sjukhus hon kom till där ingen känner henne sedan tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Skrivelse		Larmoperatör ifrågasatte begäran om ambulans under pågående hjärtinfarkt
Övrig vård		Sonen kontaktade 112 och begärde ambulans till sin far. Fadern hade tidigare drabbats av tre hjärtinfarkter och kände igen symtomen. Sonen talade om adressen och faderns tidigare sjukdomar varvid operatören bad om att få tala med fadern. Med möda uppgav fadern sitt personnummer och beskrev de symtom han kände igen på pågående hjärtinfarkt. Sonen blev frustrerad och uppgav de medicinska termerna för faderns sjukdomar och talade om att detta inte var någon busringning. Nu kopplades en annan operatör in i samtalet och började fråga om fadern andades varvid sonen nu blev arg och bad sin syster ringa 112 på nytt och begära ambulans. Sonen fick sedan syn på två vuxna män som gick på gårdsplanen och sprang ut till dem för att de skulle följa med tillbaka hem till fadern. De vuxna personerna visade sig arbeta inom polismyndigheten och försvarsmakten och tog över samtalet med operatören för 112. Nu skickade larmoperatören en ambulans till slut. Personerna stannade kvar hos pappan tills ambulansen kom. 20-25 minuter efter att samtalet avslutades kom ambulansen. När fadern behövt ambulans tidigare har den kommit efter 10 minuter. Nu förlängdes tiden med cirka 15 minuter. Upplevelsen var traumatisk för sonen, dottern och fadern. När fadern sedan kom fram till sjukhuset konstaterades att han hade haft en hjärtinfarkt som behandlades med ballongvidgning.
V1907-04010	Sari Kokkonen Nassef	
Kommunikation Delaktig		
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Gruppchefen tackade för att mannen hört av sig till verksamheten. Det är väsentligt för verksamheten att man kontinuerligt och kritiskt granskar det man gör i syfte att hela tiden förbättra den vad gäller såväl medicinskt omhändertagande som bemötande. Strävan är att ambulansbeställningen ska ske så smidigt och korrekt som möjligt, enligt gruppchefen. Verksamhetens uppdrag är att prioritera och dirigera länets ambulansresurser. Prioriteringen av ambulansbehov och angelägenhetsgrad utförs av operatörer och sjuksköterskor. I arbetsuppgiften ingår att intervjua inringaren och om möjligt den hjälpsökande för att göra rätt bedömning, skicka rätt resurs och i rätt tid. Den medicinska bedömningen ligger till grund för beslutet, därför spelas samtal in och möjliggör efterhandsgranskning. I gruppchefens bedömning av samtalet hade operatören och sjuksköterskan kunnat agera lite snabbare så att ambulans hade skickats omedelbart. Denne såg att operatören hade kunnat larmat ut en ambulans tidigt i samtalet och informerat om detta. Därefter hade fler frågor kunnat ställas under tiden som ambulansen var på väg. Från samtalet in till 112 tills ambulans var på plats tog det 19 minuter, vilket inte är helt orimligt med tanke på belastningen som rådde, ansåg gruppchefen. Att mannen och anhöriga upplevde att det tog sådan tid innan ambulansen var framme beror på att det var stort tryck i länet vilket medförde att närmast lediga ambulans skickades från en annan kommun och körde med högsta prioritet. Gruppchefen avslutade med att beklaga mannens och hans anhörigas upplevelser, men hoppades att de i framtiden ska känna sig säkra att ringa 112. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse		Otillräckliga undersökningar
Övrig vård		Patienten har under många år lidit av smärta i buken. Hon har haft kontakt med vårdgivare, men anmälaren har uppfattat att vårdgivarna inte har undersökt henne tillräckligt noggrant för att kunna fastställa diagnos.
V1905-02637	Mats Haapanen	
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Bevakning: Långvarig smärta		

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1905-02650 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Ambulansteamet gjorde bedömning att brodern kunde stanna hemma En kvinna fann sin bror sjuk i hemmet, hon misstänkte hjärnblödning då han sluddrade när han talade. Hon kontaktade ambulans som gjorde bedömningen att brodern endast hade litet feber och de ville först inte ta med honom till sjukhus. Systern övertalade teamet att köra till sjukhus, men hon tycker inte att de körde tillräckligt fort. På akutmottagningen konstaterades en stroke. Åtgärd: Vid genomgång av ambulansjournal och i samtal med ansvarig sjuksköterska visade det sig att inget framkom vid det första mötet som gav anledning till att misstänka stroke och ambulansen kördes med vanlig fart till sjukhuset. De riktlinjer som finns vid bedömning i hemmet har följts av ambulansteamet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1905-03081 Tillgänglighet Väntetider i vården	Christina Hegefjärd	Väntade mer än två timmar på ambulans En äldre kvinna föll på bussen och fick mycket ont i sin höft. Chaufför och medpassagerare ringde larmcentralen, men det dröjde mer än två timmar innan ambulans hämtade kvinnan och på akutsjukhuset konstaterades en höftfraktur. Hennes sondotter menar att kvinnan fick utstå smärta i onödan, ambulans borde sänts med högsta prioritet. Åtgärd: I svar från larmcentralen gavs information om att det just denna dag var ett osedvanligt högt tryck på regionens ambulanser, kvinnans ärende fick inte högsta prioritet då det inte förelåg fara för hennes liv. Men operatören har haft kontakt med anmälaren under väntetiden och fått information om tillståndet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1905-03106 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Sari Kokkonen Nassef	Läkaren bestämde att mannen inte skulle transporteras akut till sjukhus, avled 20 timmar senare En man hade varit inlagd på en vårdavdelning med tydliga symtom på hjärtsvikt. Mannen hade en kronisk sjukdom vilket anhörig påpekat för läkarna. Mannen utreddes för magbesvär utan att symtomen för hjärtsvikt beaktades eller behandlades tillräckligt. Mannen skrevs sedan ut och en vecka senare uppvisade han liknande symtom. Ambulans tillkallades och personalen ringde sin läkare som läste mannens journal. Läkaren tog beslut om att mannen inte behövde åka in akut till sjukhuset. Mannen avled 20 timmar senare och anhörig undrar nu hur det kommer sig att mannen inte transporterades till sjukhuset direkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1906-03312 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Mats Haapanen	Frågor Anmälaren ställde frågor, oklart om vad. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Bristande bedömning av skadad axel i samband med fallolycka
Övrig vård		En kvinna föll från studsmatta och skadade sin rygg. Ambulansteam kom till platsen och undersökte främst ryggen som anmälaren hade väldigt ont i. Men hon hade också ont i axeln som var ur led vilket visade sig senare på sjukhuset dit hon kördes.
V1906-03424	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med underskriven anmälan, ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Bristande information och förbrukad rekvisition
Övrig vård		En kvinna genomgick cancerbehandling som innebar att hon tappade håret och hon fick en rekvisition för peruk. Hon hade därefter dåliga upplevelser av kontakterna med en leverantör av hårersättningsprodukter. Kvinnan menar att företagets säljare gav bristande information om alternativ och villkor. Försäljaren var också ömsom vänlig ömsom övertalande och ovänlig. Kvinnan utlovades flera gånger att de alternativ hon var intresserad av skulle inkomma men erfor istället många uteblivna kontakter och förseningar kring detta. Hon fick vid olika tillfällen en peruk, som var lite för stor, samt ett hårband med sig hem att pröva. Det framgick inte att hennes rekvisition därmed användes. Kvinnans rekvisition har således förbrukats men utan att hon fått någon peruk. När hon kontaktat handläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen har hon nekats att få pengarna tillbaka.
V1906-03562	Tua Myhrman	
Kommunikation		
Information		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Behandling		
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Cancer		

E-post -> Skrivelse		Bemötande och bedömning av ambulanspersonal
Övrig vård		En kvinna fick ett missfall och blödde i hemmet. Hon avvaktade men då blödning fortsatte och hon kände sig svimfärdig ringde hon ambulans. Anmälaren beskriver bemötandet från ambulanspersonalen som otrevligt De ansåg inte att hon behövde åka ambulans och ifrågasatte varför hon inte åkt till sjukhus tidigare. Ambulanspersonalen menade att de inte kunde göra något för kvinnan. Anmälaren med partner tog egen bil till akutmottagningen. Där fick hon vänta på läkare. Kvinnan mådde sämre och svimmade. Därefter gjordes operation. Kvinna blödde mycket och fick blodtransfusioner.
V1906-03577	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Bemötande		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Undersökning/bedömning		

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1907-03859 Daniela Carlsson Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Man behöver resa till tre olika utlämningsställen för att få hämta ut hjälpmedel En man har diabetes och behöver åka med färdtjänst till tre olika utlämningsställen för att hämta ut de hjälpmedel han behöver för sin diabetes. Mannen tycker att detta upplägg är dåligt för miljön och tar mycket tid i anspråk för honom att resa runt på detta sätt. När han åker med färdtjänst får han endast ta med sig en påse och det räcker knappt när han ska hämta ut sina nålar mm. Mannen önskar en förändring inför nästa upphandling. Mannen önskar att det skulle vara möjligt att hämta ut allt på ett apotek. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där handläggaren skrev att de förstår anmälarens synpunkter och den olägenhet som det medför. Det beror på att det är flera olika leverantörer som hanterar olika hjälpmedel. De aktuella leverantörerna har inga egna lager utan beställning görs till produktleverantörerna. Produktleverantörerna har olika distributionsfirmor och därmed olika leveransställen. Om man beställer glukossensorer och kanylerna ungefär samtidigt och det inte är några leveransförseningar skulle det vara möjligt att få de levererade till samma utlämningsställe om man önskat det, men det finns ingen garanti för att det blir så. Verksamheten tackar för anmälarens synpunkter och kommer att ta med det i framtida upphandlingar. Synpunkterna kommer även att tas med i diskussioner med hjälpmedelsverksamheterna för att uppmärksamma detta. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1907-03924 Daniela Carlsson Övrigt Övrigt Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Brister i tillhandahållande av sjukresor för allergiker med rullstol En kvinna har synpunkter på att det är svårt att resa med sjukresa när man har behov av allergibil och har en aktiv rullstol. Kvinnan har fått stanna en extra natt på sjukhus på grund av att man inte kunnat ordna en sjukresa som mäter upp till hennes behov. Kvinnan har även råkat ut för flera händelser där bilarna inte varit allergibilar trots att hon framfört sina önskemål. Hon har möjlighet att resa med färdtjänst men då kan inte föraren följa med henne upp till bostaden. Kvinnan har även synpunkter på färdtjänsten. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1907-04098 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Kvinna har svårt att öppna nya APO-dos påsarna En kvinna har synpunkter på att hon inte kan öppna APO-dos påsarna sedan ny leverantör tog över. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1907-04118 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 2 nya Utomlänspatient	Christina Hegefjärd	Larmcentralen vill inte sända ambulans vid fotfraktur En kvinna föll och bröt fotleden då hon var på besöket i länet. Vid kontakt med larmcentralen beskrev hon att foten fått en felställning med anledning av fraktur, men hon fick information om att väntetiden kunde överstiga en timme. Hon frågade då om hon kunde åka till närmaste akutsjukhus, operatören gav ok till det, men där blev hon avvisad. Hon ifrågasätter den låga prioriteringen och den felaktiga informationen. Åtgärd: I svar från gruppchef på larmcentralen konstaterades att operatören lämnat felaktiga uppgifter vilket beklagades. En genomgång har gjorts med operatören för att klargöra felaktigheten. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar att ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1908-04329 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Moses Hadi	Bristfällig undersökning, diagnos som ledde till komplikationer En kvinna anser att personal vid ett ambulansföretag inte har tagit hans fars besvär på allvar. Personalen misslyckades med att sätta in infart för kommande blodprover. Personalen ansåg att det inte var någon fara med honom trots att senare visade det sig att fadern hade fått stroke. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1905-02639 Kommunikation Bemötande	Christina Hegefjärd	Synpunkter och klagomål på vård En kvinna har synpunkter på vårdgivare, hon har framfört dessa både direkt till ansvarig personal och till verksamhetschef utan att få gehör. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Övrig vård** V1905-03084 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Moses Hadi	Diskriminerad vid samtal med en sjuksköterska En man har fått dåligt bemötande av en sjuksköterska vid SOS Alarm. Han anser att han har blivit diskriminerad av sjuksköterskan på grund av sin etniska bakgrund. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens om att han återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Övrig vård** V1905-03199 Johan Karlsson Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Önskar att landstingen ska ha tillgång till varandras patientjournaler En man framför klagomål på att vårdgivare i olika delar av landet inte kan ha direktåtkomst till varandras patientjournaler. Mannen önskar att vårdgivare inom Region Stockholm ska ha tillgång till hans patientjournal i ett annat landsting. Mannen framför att det generellt sett vore bra för patientsäkerheten om så kunde ske, exempelvis ifall han råkar ut för en nödsituation och inte har med sig sin utskrivna journal. Åtgärd: Förvaltningen tackade för mannens synpunkter. Patientsäkerhetsskäl skulle kunna tala för ett utökat informationsutbyte mellan vårdgivare runt om i landet men på grund av den kommunala självstyrelsen har landstingen i stort olika journalsystem och även inom landstingen förekommer olika journalsystem. Det finns också integritetsskäl som talar för att olika yrkesutövare inte ska ha tillgång till journaler som de inte har rätt till att läsa. Mannen informerades om det pågående projektet Framtidens vårdinformationsmiljö som syftar till att olika regioner ska ordna relevant information samlat i stället för utspridd i många olika system.
Epost **Övrig vård** V1906-03315 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Önskar fast vårdkontakt med specialistkompetens En kvinna med en ovanlig diagnos menar att hon inte har någon fast vårdkontakt som kan hjälpa till med hennes behandling. Hon menar att hon riskerar att utsättas för felbehandlingar och att hon inte får hjälp att dämpa sina symtom. Hon undrar om hon och andra som är drabbade av samma sjukdom kan få hjälp utomlands. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar via e-post inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Övrig vård** V1906-03378 Johan Karlsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågar om en psykoterapeut måste utfärda ett intyg En kvinna önskar att hennes psykoterapeut ska utfärda ett intyg som ska visa att kvinnan inte är psykiskt sjuk och undrar om terapeuten är skyldig att utfärda ett sådant. Åtgärd: Förvaltningen informerade kvinnan om regelverket. Sammanfattningsvis ska den som är skyldig enligt patientdatalagen att föra patientjournal också utfärda intyg om vården på en patients begäran. Den som utan att ha legitimation för yrket utför arbetsuppgifter som annars bara ska utföras av psykoterapeut inom den allmänna hälso- och sjukvården är också skyldig att föra en patientjournal. Detta var inte aktuellt i kvinnans psykoterapeuts fall varför kvinnan inte kan kräva ett intyg om vården. Vidare ska ett sådant intyg utvisa den vård som har getts till patienten och därför kan inte patienten kräva att intyget utfärdas på endera sättet.
Epost **Övrig vård** V1906-03396 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Lång väntan på utredning av en knöl En kvinna med okänd knöl anser att väntan blev lång innan hon fick reda på resultatet. Det var tre veckors väntan till vårdcentralen, en månad till ultraljud och därefter var det över en månads väntetid för magnetröntgenundersökning. Därefter fick man vänta tio dagar på svaret. Väntan blev över tre månader även om knölen visade sig var ofarlig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Det har inte gått att få kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas och kan öppnas igen om anmälaren hör av sig.

Epost		Klagomål på vården
Övrig vård		En kvinna ansåg att hon blev felbehandlad av vården.
V1906-03425	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost		Vårdgivaren kräver möte för att föra in notering om avvikande uppfattning i journalen
Övrig vård		En kvinna vill att en mottagning ska skriva i journalen att hon anser att hela journalen är felaktig. Hon har även klagomål på att mottagningen vill att hon kommer till dit för att en notering ska föras in i journalen. Kvinnan har frågor om vilka rättigheter hon har i dessa avseenden.
V1906-03454	Johan Karlsson	
Dokumentation och sekretess		
Patientjournalen		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		

Epost		Bristande telefontillgänglighet
Övrig vård		En man undrar hur det kan komma sig att det är en väntetid på över en kvart för att få kontakt med en vårdgivare. Han upplevde att det var väldigt svårt att få kontakt med vården förutom när det handlade om akut vård.
V1906-03526	Daniela Carlsson	
Tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost		Fråga kring behandling av lipödem
Övrig vård		En anmälare har frågor kring behandling av kronisk störning i fettvävnaden. Anmälaren beskriver behandling som utförts privat till stora kostnader samt var ersättning för detta kan begäras. Även gällande kostnader inför kommande operationer.
V1906-03550	Catarina Cassel Rydholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Information till anmälaren enligt information från Hälso- och sjukvårdsförvaltningens handläggare på individuella vårdärenden. Bedömning kan göras av rekonstruktiv plastikkirurgi på Karolinska Universitetssjukhuset dit remiss krävs. Om de bedömer att patientens diagnos skulle förbättras av behandling kan de remittera vidare för åtgärd. Det går inte att i efterhand få ersättning för utförd behandling i privat vård. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

Epost **Övrig vård** V1906-03570	Catarina Cassel Rydholm	Får inte ut journal från en mottagning som nu har bytt vårdgivare Anmälaren vill få ut barnets journal från ett besök på en närakutmottagning som då drevs av annan vårdgivare. Anmälaren har blivit felhänvisad och fått felaktig information men inte fått ut journalen.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Efter e-postkontakt med administrationen på företaget som drev mottagningen ges information till anmälaren att journaler från deras tidigare mottagning Närakuten Barn rekvireras via rekvisitionsblankett som finns på deras hemsida. Blanketten ska vara underskriven. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Epost **Övrig vård** V1906-03687	Johan Karlsson	En advokat har frågor om journaler från vårdgivare i konkurs En advokat har begärt patientjournaler från en vårdgivare vars verksamhet som gått i konkurs. Verksamhetens nya ägare har hänvisat advokaten till patientnämndens förvaltning för att få ut journalerna. Advokaten har frågor om detta och hur han ska gå vidare.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		Åtgärd: Advokaten informerades utförligt om regelverket. Sammanfattningsvis ska konkursförvaltaren ha det fortsatta ansvaret för journalerna och denne kan ansöka hos Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om denne inte kan ha hand om journalerna på rätt sätt. IVO kan också, oavsett ansökan eller formell anmälan, besluta att omhänderta journalerna om de inte kan tas om hand på rätt sätt med avseende på hantering, förvaring och minsta tid för bevarande.
Epost **Övrig vård** V1907-03781	Johan Karlsson	Frågor och synpunkter på hur loggutdrag ska begäras En person skriver till förvaltningen och undrar varför man måste vända sig till varje vårdgivare för att få ett loggutdrag som visar vilka som läst journalen. Personen anser att man bör kunna vända sig till en instans inom regionen och få ett loggutdrag. Anmälaren tror att man måste vända sig till varenda vårdgivare i hela landet för att få reda på alla de som potentiellt kan ha läst ens journal.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		Åtgärd: Förvaltningen informerade om regelverket. Det framgår i patientdatalagen att det är varje vårdgivare som på begäran av en patient ska lämna denne ett loggutdrag. Det är en felaktig uppfattning att man behöver vända sig till varje vårdgivare för att svar på om de läst ens journal. Av loggutdraget, som begärs där man fått vård, ska det nämligen framgå vilken direktåtkomst som även andra vårdgivare haft till journalen. Anmälaren informerades om att många sjukhus erbjuder loggutdrag avseende sjukhuset eller det aktuella journalsystemet genom centrala tjänster vilket enklast begärs via 1177 Vårdguidens e-tjänster.
Epost **Övrig vård** V1907-03826	Johan Karlsson	Frågor om patientförsäkringen En läkare frågar om en patient kan vända sig till patientförsäkringen avseende en skada som läkaren märkt att patienten drabbats av för tre år sedan.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om Löf (patientförsäkringen).

Epost **Övrig vård** V1907-03862 Mats Haapanen Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om information En person ställde en fråga om vilken information som förvaltningen ger beträffande tidsregel hos IVO angående klagomål på vård. Åtgärd: Förvaltningen svarade att förvaltningen ger information i enlighet med lagstiftningen. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1907-03902 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ambulans hade inte skickats En kvinna hade fått stroke som uppmärksammades av kvinnans dotter som hade ringt till henne. Kvinnan hade pratat otydligt och hade haft svårt att svara i telefon. Dottern hade kontaktat alarmcentralen och ambulansen skulle skickas till kvinnan. När dottern anlände till mammans bostad hade ingen ambulans kommit till henne efter 1,5 timme. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte återkommit med underskriven skrivelse och fullmakt. Ärendet avslutas och kan öppnas igen vid behov.
Epost **Övrig vård** V1907-04017 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fick inte komma till akutmottagningen En man hade misstänkt borrelia efter vistelse på seglarläger. Han hade frossa, feber, ont i huvudet och leder samt mycket uppsvullen fot. Han hänvisades till husläkare och fick tid 9 timmar senare. Han fick inte uppsöka vård på akutmottagningen. Han hade kontaktat både sjukvårdupplysningen och webbläkare före besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1907-04045 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Problem efter medicinsk fotvård En man fick felaktig medicinskt fotvård utförd, vilket medförde behov av amputation av vänster ben samt permanenta skador på höger ben som dagligen måste ses över och behandlas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anhöriga har inte återkommit med text och underskrift till anmälan. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1907-04068 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos	Njurstenar blev inte korrekt diagnostiserade En kvinna har besökt olika vårdgivare under flera års tid, diagnosen har varit ryggbesvär. Under en utlandsvistelse insjuknade hon och på sjukhuset uppmärksammades att hon led av njurstenar. Efter operation kunde hon konstatera att ryggbesvären var borta och hon menar att ingen vårdgivare ställt korrekt diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Lämnar kontaktuppgifter till Löf och ärendet avslutas därefter.

Epost **Övrig vård** V1907-04178 Kommunikation Information	Christina Hegefjärd	Felaktig information om akutmottagning En kvinna bröt fotleden vid fall från cykeln och hennes man kontaktade 112 som uppmanade honom att snabbt skjutsa sin fru till namngiven akutmottagning. Men där blev de avvisade och hänvisade till närakutmottagning istället. Mannen är besviken över att operatör på larmcentralen inte har kunskap om akutmottagningarnas prioritering. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1907-04184 Tillgänglighet Väntetider i vården	Christina Hegefjärd	Lång väntetid till läkarbesök hos neurolog En kvinna med neurologiska symtom har remitterats till neurolog på akutsjukhuset via sin husläkare. Hon har fått information om att det är 6 månaders väntetid vilket hon tycker är orimligt långt. Åtgärd: Lämnar kontaktuppgifter till vårdgarantikansliet. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Övrig vård** V1907-04195 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Hade stopp i urinkateter tidigt på morgonen, hänvisades till vårdcentralen En äldre person hade personal hemma från hemtjänsten tidigt en morgon. De upptäckte att personen hade stopp i sin urinkateter. Enligt överenskommelse med vårdcentralen skulle kontakt tas med sjukvårdsrådgivningen vid händelse av stopp i personens urinkateter. De skulle i sin tur förmedla informationen till det företag som skötte hemsjukvården under jourtid när vårdcentralen var stängd. Hemtjänstpersonalen kontaktade sjukvårdsrådgivningen och bad om att hemsjukvården skulle komma hem till mannen för att spola urinkatetern, men fick till svar att det kunde vänta tills vårdcentralen öppnade. Personen blev mycket stressad över att behöva vänta ett par timmar och undrade varför jourteamet från hemsjukvården inte kom. När anmälaren hade kontaktat företaget som skötte hemsjukvård under jourtid fick han besked om att ingen förfrågan skickats till dem från sjukvårdsrådgivningen gällande detta ärende. Vid ett tidigare tillfälle hade personen haft stopp i urinkatetern under kvällstid. Sjukvårdsrådgivningen hade sagt att de skulle skicka en sjuksköterska till mannen, men det dök aldrig upp någon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att det krävs fullmakt från personen för att anmälaren via förvaltningen ska kunna begära yttrande i ett ärende. Anmälaren är enhetschef i en kommun och kommer istället att direkt kontakta sjukvårdsrådgivningen och det företag som sköter hemsjukvården under jourtid. Ärendet avslutas på förvaltningen.