Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2022-03-22

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Övrig vård	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	149

Avslutat datum: 2022-01-01 - 2022-02-28

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2107-04972** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Behandling och bemötande av ambulanspersonal En ung kvinna med funktionsnedsättning och epilepsi fick bristfällig vård av ambulanspersonalen. De lyssnade inte heller på ombudet som känner till kvinnans sjukdom. Enligt ombudet fanns information hos larmcentralen som innebar att patienten skyndsamt bör transporteras till akutsjukhus för hjälp att bryta epilepsianfallet. Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs information om att ambulansteamet agerade utifrån den information som lämnats från SOS Alarm, i detta fall var det ofullständig information. Att patienten omgående skulle transporteras till akutsjukhus var ingen information som ambulansteamet fick del av. I svaret gavs information till ombudet om hur situationen kan förebyggas vid framtida behov av ambulanstransport. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2108-05153** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på att behandling inte längre ges En kvinna fick läkemedelsbehandling för sin problematik med skelning vid en neurologisk specialistmottagning. Hon har dock informerats om att denna behandling med injektioner inte längre kommer att ges i regionen då den inte anses vara evidensbaserad. Hon ifrågasätter detta då hon haft stor nytta av läkemedelsbehandlingen. Åtgärd: Svar inhämtades från hälso- och sjukvårdsförvaltningen, HSF, som gav generella besked om vad som gäller för behandling med läkemedlet inom Region Stockholm. Behandling med detta ska inom den offentligt finansierade vården enbart ges till patienter med diagnoser och tillstånd där det finns evidensbaserad och vetenskaplig grund för det. Skelning var inte ett sådant tillstånd och ska därför inte behandlas med läkemedlet. Neurologer ska inte behandla patienter med skelningsbesvär utan enbart omhänderta patienter med neurologiska tillstånd och diagnoser. Patienter med skelningsbesvär ska omhändertas av ortoptist och ögonläkare som ska bedöma vilken behandling som är lämplig i det enskilda fallet. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört önskemål om att få ta del av beslutsunderlaget rörande detta, detta önskemål har framförts till HSF med avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2109-05855** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Ifrågasätter bedömning från ambulanspersonal En äldre kvinna som ramlat i hemmet och slagit i ena sidan tillkallade ambulans. Hon hade andningssvårigheter och ont i bröstkorgen. Kvinnan togs inte till sjukhus eftersom hennes värden var bra, men en person i ambulansteamet menade att kvinnan skulle kontakta psykolog för att få hjälp med andningen. Det visade sig senare, efter att hon ramlat igen, att hon hade spräckta revben. Kvinnans närstående anser att ambulanspersonalen skulle ha tagit kvinnans tillstånd på större allvar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för hur bedömning av sjukdomar och skadors allvarlighetsgrad görs. Ambulanssjukvården ska också bedrivas så långt det är möjligt i samråd med patienten som ska visas hänsyn och respekt. Ur den aspekten och utifrån ombudets synpunkt om att patienten inte togs på allvar kunde vårdgivaren se att medarbetaren brustit i sitt bemötande. Vidare framgick att patienten inte önskade följa med till sjukhus. Den medicinska bedömningen skulle dock med fördel ha grundats i inte bara normala vitalparametrar som puls och blodtryck utan också utifrån tidigare fall samt patientens sjukdomar och ålder. Berörda medarbetare hade fått samtala med chef och vårdutvecklare om händelsen gällande förhållningssätt och bedömning. Vårdgivaren bad om ursäkt för den negativa upplevelsen och tackade för att ombudet hört av sig. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret framfört att hon är nöjd med detta och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2111-07623** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Skadade sig i hemmet trots ambulanspersonal på plats En man svimmade i hemmet. Ambulans tillkallades av familjen. Då ambulanssjukvårdare var på plats skulle mannen gå med sin rullator men svimmade återigen. Ambulanssjukvårdarna ingrep inte och han ramlade illa och skadade tänderna. Han undrar varför personalen inte försökte undvika skadan. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades händelseförloppet. Ambulansteamet önskade att patienten lade sig på båren, men han ville först uppsöka toaletten och fastnade med foten på dörrposten och föll mot sin rollator. Ingen i ambulansteamet hade en möjlighet att hjälpa mannen då det var trångt i hallen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2111-07873** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Beställde ambulans - fick sjukresa En kvinna kontaktade larmcentralen och begärde ambulanstransport. En enklare ambulans dök upp och körde kvinnan till en vårdmottagning, senare fick hon en faktura för transporten. Hon ifrågasätter varför larmcentralen bokade en sjukresa, hon frågade operatören om eventuella kostnader och fick till svar att resan var avgiftsfri. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten inte fick rätt information, den ansvarige operatören har avslutat sin anställning och har inte fått svara på varför det skedde. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2201-00362** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Nekad hjälpmedel En man har blivit nekad en hopfällbar blindkäpp med motiveringen att endast blinda personer har rätt till en sådan käpp. Mannen ser mycket dåligt och har skadat sig otaliga gånger när han inte har sett vart han har gått. Åtgärd: I samtal med patienten framkommer att han har talat med personal som vill ha remiss från ögonläkare samt genomgången undersökning. Då mannen inte har vaccinerats för covid-19 är det inte aktuellt för honom att ge sig ut i samhället för detta under rådande pandemi. Då mannen vill ha en hopfällbar blindkäpp hänvisas han till butik för eget köp. Ärendet avslutas.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00013** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Injektion gavs utan innehåll En man besökte en drop in-mottagning för vaccination. Första injektionen gavs men sjuksköterskan sa att den inte hade innehållit något verksamt ämne och drog därför upp en ny spruta för att ge en ny injektion. Sjuksköterskan sa att sprutan inte hade använts på någon annan patient. Patienten känner sig orolig för att detta inte är sant och vill veta vad som hände samt anmäla begånget fel. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2201-00021** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Vill framföra kritik mot vaccinationsbussarna En man skulle vaccinera sig mot covid-19 och valde att ta sig till en vaccinationsbuss med drop-in. Två bussar stod parkerade i det som mannen menar är ett blåshål, där kraftig vind uppstår oavsett om det är blåsigt eller inte. När han kom till bussen var det stängt på grund av att personalen skulle ta rast trots att kön var 25 meter lång. Efter att ha väntat i över en timme i blåsten och kylan fick mannen sedan lunginflammation. Han tycker att regionen sköter vaccineringen katastrofalt. I andra regioner finns inte dessa problem med väntan och svårigheter att boka tid. Mannen menar att den politiska ledningen som ansvarar över vaccineringen borde avgå. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00146** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att få tag i hjälpmedelsmottagning via telefon En man har vid upprepade tillfällen försökt nå en mottagning för att få hjälp med förbrukningshjälpmedel. Han uppger att det alltid är fullt och att han hänvisas till att ringa senare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00154** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Frågor kring kostnad av snarkskena En kvinna har frågor kring om regionen betalar för snarkskena. Snarkning påverkar sömnen och ger huvudvärk. En sömnutredning är utförd men visade inte på andningsuppehåll under sömnen. Åtgärd: Patienten hänvisas till sin vårdcentral för uppföljning av besvär. Då utredning visat att sömnapné inte föreligger enligt patienten är det förmodligen orsak till att inte snarkskena erbjuds som behandling.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00173** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Olämpligt journalinnehåll En kvinna noterade att det i hennes journal förekom uppgifter som stred mot riktlinjer för journalföring. Patienten hade varit i kontakt med aktuell vårdgivare som då informerat henne om att den som var ansvarig för anteckningen skulle återkomma telefonledes vilket inte skett. Kvinnan undrar även om hon kan ha rätt till skadestånd. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00179** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bollas mellan aktörer rörande vaccination En förälder försökte under flera månaders tid boka tid för första vaccination mot covid-19 till sin tonåring. Barnet har en allergi vilket gör att han inte kan vaccineras i skolan. Föräldern har bollats mellan vårdcentral, specialistmottagning och andra aktörer inom vaccinationshanteringen, hon menar att informationen brister när ärendet inte verkar gå att lösa. Åtgärd: Ombudet informeras om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00182** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att hitta tider för bokning av vaccinering En kvinna försökte boka tid för vaccination med den tredje dosen utan att lyckas. Hon upplevde att vaccinationsbuss inte var ett alternativ för henne relaterat till smittorisk och övriga lediga tider fanns tillgängliga endast vid för henne allt för stora avstånd. Hon hade tidigare fått hjälp via vårdcentralen för vaccinering då hon tillhörde en riskgrupp, de hade inför denna påfyllnadsdos informerat henne om att det inte längre var möjligt. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2201-00186** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Oordning och osämja vid drop-in provtagningsbuss En man skulle ta ett test för covid-19 vid en drop-in provtagningsbuss. Han kom en halvtimme innan de skulle öppna, det var redan lång kö. Det var oordning och oorganiserat, den ena personalen visste inte vad den andra gjorde. Ingen verkade vara huvudansvarig för bussen. Personalen sprang som yra höns och till slut blev de osams också framför medborgarna som skulle provtas. Efter en och en halvtimme var det mannens tur att provtas. Mannen hade då inte längre något förtroende för personalens hantering av provtagningen och proverna och misstänker att hans provsvar inte var korrekt. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00274** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Rädsla inför operation En man skulle genomföra en operation och kände stor rädsla inför denna och försökte på olika sätt ta reda på om hans rädsla var befogad varför även kontakt med Patientnämndens förvaltning gjordes. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00279** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Vill inte medverka i behandling En man med svår smärtproblematik har blivit rekommenderad en behandling för att trappa ner på de starka läkemedel mannen har mot sin värk. Husläkaren vill inte fortsätta skriva ut läkemedlen, men mannen ifrågasätter behandlingen och vill helst inte medverka. Enligt mannen har han inget val. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00331** Övrigt Övrigt	Ambulans körde ner en lyktstolpe vid utryckning En man ramlade och en närstående fick ringa efter ambulans. När ambulansen kom körde föraren på en lyktstolpe på tomten. Den närstående hade informerat föraren om att hen inte kunde köra på det sättet hen gjorde. Lyktstolpen hade först varit sned och sedan ramlat. Den närstående undrade över ersättning för detta. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00336** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om testning av covid-19 av patient som inte har smartphone En kvinna vill veta hur hon ska göra för att ta ett test av covid-19 då hon inte har någon smartphone eller annan mobiltelefon och kan boka test via den. Åtgärd: Kvinnan informeras om att vårdcentralen kan hjälpa till med att boka hennes provtagning om hon inte kan boka själv och saknar mobiltelefon.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00378** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Missnöjd med avtal för fotsjukvård En kvinna är besviken över att den fotsjukvårdare hon besöker inte är knuten till vårdcentralen hon är listad på. Hon kommer nu att få betala en högre taxa för att gå på behandling då nya avtal startat vid årsskiftet. Hon vill fortsätta hos den fotsjukvårdare hon besökt under flera års tid. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00385** Kommunikation Information	Blev felinformerad om uteblivandeavgift vid covidsymptom En kvinna kontaktade 1177 sjukvårdsgivningen via telefon då hon hade en fråga om sen avbokning för ett besök på grund av symptom på covid-19. Hon uppger att hon fick felaktig information och att hon blev tillsagd att hon ändå skulle bli debiterad för besöket. Kvinnan önskar att personalen får rätt information om detta så att inte andra patienter går till sina besök trots symptom på grund av felaktiga uppgifter från personalen på sjukvårdsrådgivningen. Åtgärd: Synpunkterna registreras för vårdens/politikens kännedom.

Telefon **Övrig vård** **V2201-00414** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Önskar telefonnummer till patientavgiftsenhet En man vill komma i kontakt med patientavgiftsenheten inom regionen då han har frågor om avgifter som inte ska ha blivit rätt hanterade. Åtgärd: Patienten har informerats om telefonnummer till Hälso- och sjukvårdsförvaltningens patientavgiftsenhet.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00445** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Inte möjligt ta del av loggutdrag En man som önskade ta del av loggutdrag från sin vårdtid på ett akutsjukhus informerades av sjukhuset om att han själv kan ordna detta genom 1177 e-tjänster. Patienten försökte under lång tid men lyckades inte, inte heller andra personer som prövat lyckas och mannen menar att funktionen inte är utbyggd trots att det verkar se ut så. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00447** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om rättspraxis vid ersättning för patientskada En man råkade ut för en skada i vården och ärendet anmäldes till patientförsäkringen, Löf. Hans fru undrar kring bedömningen om ersättning relaterat till vilka åtgärder patienten själv vidtagit, som till exempel skjutit upp en rutinkontroll (där skadan hade kunnat upptäckas tidigare). Åtgärd: Ombudet har hänvisats att kontakta Löf eller patientskadenämnden för sina frågor.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00451** Ekonomi Patientavgifter	Höga avgifter för hjälpmedel En man med funktionsnedsättning är missnöjd med de avgifter han får betala för hyra av hjälpmedel. Han ifrågasätter om personer med funktionsnedsättning ska betala alls. Åtgärd: Hänvisar mannen till hälso- och sjukvårdsförvaltningens enhet för avgiftsfrågor.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00525** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande i samband med provtagning för covid-19 En patient skulle göra ett test för covid-19 vid en buss. Kölappar delades ut och en ungefärlig tid gavs för provtagning. Vid denna tid var det oordning i kön och patienter togs in före dem som hade en tidigare kölapp. Då patienten påtalade detta fick patienten ett otrevligt bemötande från den som skulle ta provet. Åtgärd: Patienten accepterar att synpunkterna tas vidare till ansvariga i regionen, till vården och till politikens kännedom.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00565** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Långa köer för testning av covid-19 En man upplevde problem med testning av covid-19, han blev otrevligt bemött i kön där det var lång väntetid. Mannen hade med sig både fru och barn. Vakten blev irriterad av mannens frågor och kontaktade polis. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att synpunkterna sänds till hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00617** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fullmakt till anhörig En man efterfrågar en central funktion, dit han kan vända sig med fullmakt för vem vården ska vända sig till, vid eventuell vård där han inte är vid medvetande. Mannen vill att dessa uppgifter förs in i journalen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2201-00677** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande samverkar kring sjuksdomstillstånd En man med en neurologisk sjukdom behandlas för denna på en neurologspecialistmottagning. Mannen har även en sekundär immunbrist på grund av sjukdomen. När han får nedsatt immunförsvar visar det sig i trötthet men inte i feber eller sänka. Av den anledningen kan vårdcentralen inte sjukskriva honom men han orkar inte att arbeta. Neurologen kan inte hjälpa honom då det handlar om specialistområde infektion. Andra infektionskliniker tar inte emot honom då han inte har primär immunbrist. Mannen som känner sig dålig flera månader om året och blir bra först efter antibiotika upplever att ingen tar ansvar för hans sjukdomstillstånd. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.
Telefon **Övrig vård** **V2201-00691** Kommunikation Bemötande	Bemötande vid vaccinationsmottagning En patient skulle ta sin tredje vaccinationsdos mot covid-19. Patienten fick ett otrevligt bemötande av sjuksköterskan som tog emot och som lade sina egna värderingar i det som förmedlandes i samtalet. Åtgärd: Patienten är nöjd med att synpunkterna tagits vidare till ansvariga i regionen. Ger tydlig information om att patienten inte själv får välja vilket vaccin man ska få utan regionen fördelar vilket vaccin som ska ges till vilken åldersgrupp.
Telefon **Övrig vård** **V2202-00712** Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter kostnad för åderbråcksoperation En man upplevde stora besvär med åderbråck och remitterades från husläkaren till specialistklinik för bedömning. Han informerades därefter om att han skulle behöva betala för operationen privat, mellan 15 000 och 20 000 kronor. Patienten ifrågasätter detta. Åtgärd: Patienten har informerats om hemsidan viss.nu där han kan läsa om behandling för varicer och vilka besvär som åtgärdas med offentligt finansierad operation. Han har också informerats om att han kan be om tydliggörande rörande detta från den klinik han besökt.
Telefon **Övrig vård** **V2202-00755** Administrativ hantering Brister i hantering	Synpunkter på medicinsk fotvård En man har under många år gått till en specifik vårdgivare för fotsjukvård och vill fortsätta att göra så. Den vårdcentral som han är listad på har dock avtal med två andra fotvårdare sedan de nya bestämmelserna trätt ikraft inom regionen. Patenten anser det inte rimligt att han ska byta vårdcentral till den som hans tidigare fotvårdare har avtal med, då han trivs med sin nuvarande husläkare och fortsatt vill vara listad där. Åtgärd: I inhämtat svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framkommer att patienten kan tala med sin husläkare och efterfråga att vårdcentralen skriver avtal med fotvårdaren. Patienten kan då gå kvar på vårdcentralen och husläkaren kan remittera till den fotvårdare han önskar. Vårdcentralen kan inte skriva remiss till fotvårdare som de inte har avtal med. På patientens önskan har denna information vidarebefordrats från förvaltningen till vårdcentralens verksamhetschef. Vårdcentralen ser dock inte att det är vare sig ekonomiskt eller tidsmässigt försvarbart att skriva avtal med andra fotvårdare för att patienterna önskar det.
Telefon **Övrig vård** **V2202-00782** Vård och behandling Läkemedel	Misstänker att covidvaccin inte gavs En man var på en vaccinationsmottagning för att få tredje dosen mot covid-19. Han misstänker starkt att sjuksköterskan inte gav honom någon injektion då han inte kände något eller hade ett märke på armen efter vaccineringen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2202-00869** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Lång väntan på nödvändigt hjälpmedel En rullstolsburen man skulle få en ny rullstol men tiden avbokades på grund av sjukdom. Han skulle få en ny tid men tiden kom aldrig, väntetiden blev flera månader. Till slut gick hans rullstol sönder. Vid telefonkontakt med ansvarig fick han ett otrevligt bemötande och personen la på luren. Han ska nu troligen få en ny stol till hemmet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2202-00913** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös man nekades undersökning på akutmottagning En ung man med misstänkt fraktur i handen vände sig till en akutmottagning, men nekades vård då han enligt personalen på mottagningen "saknade dokument". Fem dagar senare kontaktade han Röda Korset och på närakuten kunde en handfraktur konstateras. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Övrig vård** **V2202-01005** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ambulansförare körde ej säkert i trafiken En man körde sin bil efter en ambulans. Då ambulansen körde sakta, skulle mannen göra en omkörning. När mannen påbörjat denna ökade ambulansen i fart. Bilisten var ändå tvungen att fortfölja omkörningen för att inte skapa kaos i trafiken. Ambulansföraren blev troligtvis irriterad på detta, då han satte på helljus och körde mycket nära bilisten som nu låg framför. När bilisten bytte fil, bytte även ambulansen fil och fortsatte att ligga allt för nära. Han ambulansen bytte fil blinkade han inte och han talade i telefon samtidigt som han körde. I 20 minuter låg de efter varandra på vägen. Sen kom en polisbil och stoppade bilisten. Ambulansen körde vidare. Det visade sig att ambulansföraren ringt polisen och varnat för att bilisten vinglade i trafiken och körde allt för snabbt. Polisen kontrollerade körkort och lät honom åka. Bilisten anser inte att ambulansföraren är lämplig att köra patienter och hade velat be om ursäkt om det var hans omkörning som triggade hans beteende. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2202-01060** Vård och behandling Läkemedel	Önskar få ej godkänd behandling vid post covid En kvinna med flera års symtom på post-covid önskar få den läkemedelsbehandling som används utanför Sverige. Hon undrar över sin rätt att få denna behandling. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att patienten inte själv kan bestämma om en läkemedelsbehandling ska ges där godkännande och evidens saknas i Sverige.
Telefon **Övrig vård** **V2202-01074** Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Bristande bemötande inom vården En man ringer åt en bekant som drabbats av ett bristande bemötande i vården. De vill att informationen ska gå vidare till ledningen för vårdgivaren och få sina pengar åter förbesöket då personen betedde sig allt annat än lämpligt. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Övrig vård** **V2202-01186** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Behandling	Otillgänglig fotsjukvård En kvinna tilldelades en ny fotsjukvårdare via en vårdcentral. Fotsjukvårdaren fanns tillgänglig på vårdcentralen några få timmar, en dag per vecka, övriga tider hänvisades patienterna till fotsjukvårdsmottagningen. Kvinnan har synpunkter på det geografiska läget för fotvården som hon anser ligger för långt borta och otillgängligt för en patient som är beroende av rollator. Patienten kunde inte heller komma in i lokalen på grund av trappor och trång dörr med mindre än att behöva ropa på hjälp och det var även trånga utrymmen inne i lokalen. Patienten ställer sig också frågande till fotsjukvårdarens kompetens då hon inte erbjöds den fotvård hon varit van vid sedan tidigare. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2202-01268** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Fick vaccin på felaktigt sätt En kvinna som skulle vaccinera sig mot covid-19 fick sprutan på ett felaktigt sätt, vilket skapat besvär. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** **V2202-01296** Vård och behandling Läkemedel	Erbjöds fel vaccin Patienten erbjöds fel vaccin mot covid-19 Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2202-01304** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om bokning av fjärde dosen vaccination mot covid-19 En kvinna har frågor gällande bokning av den fjärde dosen vaccin mot covid-19 av personer äldre än 80 år som bor hemma. Åtgärd: Kvinnan erhåller aktuell information som står i 1177.se gällande den fjärde dosen vaccin.
Telefon **Övrig vård** **V2202-01309**	Läkare träffade inte patienten men ordinerade medicin Patienten var inskriven vid äldreboende. Läkaren träffade inte den äldre mannen men ordinerade ändå medicin. Nu är patienten avliden. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2202-01329** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Fel storlek på inkontinensskydd En kvinna har fått levererat fel storlek på inkontinensskydd till hemmet. När hon kontaktat vårdgivaren har hon fått besked om att hon ska kasta bort kartongen i soporna. Kvinnan tycker att det är slöseri med regionens resurser och skulle helst vilja att verksamheten tog tillbaka kartongen med dess innehåll. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2202-01349** Administrativ hantering Brister i hantering	Får inte bokat hemtest för covid-19 En kvinna som arbetar inom kommunal omsorg har blivit utsatt för covídsmitta på arbetet och uppmanats att testa sig med PCR test. Hon bokade ett hemtest via 1177 som skulle komma men uteblev. Hon fick information om att det skulle komma igår men inte heller då kom testet. Idag måste hon gå till sitt arbete. Åtgärd: Synpunkterna kommer att tas vidare till ansvariga i regionen. Hänvisar att ta kontakten på 1177: Har du frågor om din hemleverans? Kontakta supporten via detta formulär.

Skrivelse **Övrig vård** **V2107-04827** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Förvägrades vaccin Patienten uppsökte tillfällig vaccinationsmottagning avseende vaccination mot covid-19. Där förvägrades hon att få injektion utan att få förklaring till detta nekande. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten nekades vaccin enligt gällande riktlinjer: För personer över 65 år ska vaccin från Astra erbjudas, inte vaccin från Pfizer. Enligt svaret borde patienten fått information om detta. Patienten tog del av svaret och framförde sitt missnöje med att inte bli erbjuden det vaccin som hon önskade. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2111-07944** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Val av akutsjukhus av ambulans En ambulans kom hem till en kvinna. Trots att hon var inskriven patient på ett akutsjukhus blev hon körd till ett annat sjukhus. Detta menar hon kan ge sämre vård, då de inte känner henne. Enligt vårdvalet kan hon önska akutsjukhus och bör inte köras till ett visst sjukhus utefter folkbokföringsadress. Detta har inte tillgodosetts och har dessutom inträffat vid två tillfällen. Åtgärd: I inhämtat yttrande från ambulanssjukvården framkommer att personalen inte kan erinra sig patientens önskan vid de inträffade tillfällena. Patienten menar i sin tur att hon varit mycket tydlig och påpekar i en avslutsskrivelse att hon i framtiden alltid vill komma till det namngivna sjukhus där hon har sin pågående vård. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2112-08437** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Önskar ersättning för taxiresa En kvinna tog taxi för att hämta covid-19 test på ett apotek. Hon önskar nu ersättning för kostnaden. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om regionens patientavgiftsenhet samt kundcenter för färdtjänst rörande frågor om ersättning för taxi. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2112-08512** Övrigt Övrigt	Otydlig skrivelse Patienten har inkommit med skrivelse som är mycket svår att läsa på grund av sin otydlighet. Åtgärd: Förvaltningen försökte upprätta kontakt med patienten men denne hörde inte vidare av sig. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2201-00352** Kommunikation Information	Synpunkter på information rörande testning En äldre man med långdragen feber hade svårt att bli testad för covid-19. Enligt hans närstående som kontaktar förvaltningen fick denne bristande information från 1177 om hur testning kunde gå till, han hänvisades till apotek eftersom han inte hade någon smartphone. Åtgärd: Ombudet har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2112-08125** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Mobiltelefon försvann vid ambulanstransport En man larmade ambulans med sin telefon och gick ut på trappan för att visa vägen. Han transporterades till akutsjukhus och under transporten försvann hans mobiltelefon. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades händelsen. Det aktuella ambulansteamet mindes transporten, men kunde inte minnas om patienten haft telefon, någon mobiltelefon återfanns inte när ambulansen städades. Patienten är besviken att telefonen inte återfanns, ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2201-00242** Övrigt Övrigt	Synpunkter på regionens hantering av pandemi, covid-19 Patienten framförde klagomål på hur Region Stockholms politiker och förvaltningar hanterar sjukvården, inklusive administration. Klagomålen handlade bland annat om neddragning av resurser, sjukvårdspersonalens situation och privatsjukvård. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten, gav information om förvaltningens uppdrag. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2201-00372** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Biverkning efter andra dosen vaccin mot covid-19 En kvinna drabbades av biverkningar i form av utslag, klåda och hudlossning efter att ha tagit sin andra dos av vaccin mot covid-19. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2201-00551** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter att vaccinationsbuss inte finns på fler ställen En man ifrågasätter varför det inte finns några vaccinationsbussar i Sundbyberg då det finns flera inom några hundra meters avstånd på andra ställen. Åtgärd: Synpunkterna registreras för kännedom för ansvariga inom regionen.
E-post **Övrig vård** **V2112-08264** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter från vårdnadshavare som inte kan boka covid-test åt sitt 13-åriga barn via 1177.se En kvinna har synpunkter på att hon inte kan boka ett covid-test till sitt 13-åriga barn via 1177.se. Hon anser att regionen måste hitta en lösning så att vårdnadshavare får direktåtkomst till sina äldre barns uppgifter på 1177.se och därmed ges förutsättningar att hjälpa dem att sköta sina vårdärenden. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2112-08407** Vård och behandling Läkemedel	Nekad vaccination utan munskydd En man som besökte en tillfällig vaccinationsmottagning med drop-in, för att vaccineras mot säsongsinfluensan och eventuellt covid-19, nekades besök av en sjuksköterska eftersom han inte bar munskydd och inte desinfekterade händerna. Han menar att sjukvården inte kan vägra patienter och inte tvinga dem till detta. Åtgärd: Då patienten inte inkommit med undertecknad skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post **Övrig vård** **V2112-08430** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Blev vaccinerad med vaccin som inte ska ges till personer födda efter 1991 En kvinna vaccinerade sig med första dosen vaccin mot covid-19. Hon fick en typ av vaccin som hon när hon kom hem fick reda på bara ska ges till personer som är födda 1991 eller tidigare. Kvinnan är född senare och undrar vem som ska göra en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) kring detta då vaccinatören meddelade att det var dem som skulle göra det. Åtgärd: Synpunkterna registreras för kännedom för ansvariga inom regionen. Patienten har informerats om att vårdgivaren ska göra en anmälan enligt lex Maria vid händelse som medfört eller kunnat medföra en allvarlig vårdskada. Patienten har informerats om inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
E-post **Övrig vård** **V2112-08538** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bollas runt i vården utan diagnos En patient har varit fysiskt sjuk i många år och slussats mellan olika instanser där ingen verkar vilja ta ett övergripande ansvar. Sjukdomen yttrar sig lite olika över tid med bland annat längre perioder med feber, smärtor, hög puls, högt kortisolvärde, stark utmattning, hjärndimma, yrsel med mera. Patienten har nu varit helt oförmögen att arbeta under ett par års tid. Patienten känner stor rädsla över att inte veta vad hen lider av vilket även lett till att hen är väldigt psykiskt nedgången. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

E-post **Övrig vård** **V2201-00071** Kommunikation Information	Frågor om smittskydd vid covid-19 En man undrar varför det i formuläret "Smittspårning covid-19" endast går att ange om du fått vaccindos 1-2 mot covid-19. Han anser att dokumentet bör uppdateras så att det även går att uppge om du som patient vaccinerats med dos 3. Mannen vill också veta om det går att få information om vilken virusvariant som han blivit smittat av. Åtgärd: Svar har inhämtats från Smittskydd Stockholm som uppgav att formuläret nu skulle vara uppdaterat med dos 3. De beskrev vidare att det tyvärr inte fanns möjlighet för patienter att få information om vilken virusvariant av covid-19 som de fått, men att åtgärderna var detsamma oavsett variant. Svaret har skickats till patienten som tackade för svaret och den snabba handläggningen vid förvaltningen. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2201-00134** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om legitimerad personal En kvinna vill veta vart hon anmäler klagomål på legitimerad personal och anställda inom regionen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
E-post **Övrig vård** **V2201-00311** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Synpunkter på svårigheter att boka vaccinationstid En man som försökte boka tid för sin tredje vaccination mot covid-19 hittade ingen ledig tid och menar att appen som används för detta är oanvändbar. Eftersom det inte funnits tider i appen har han försökt ringa för att göra en bokning, dock utan resultat. Han har istället fått vänta timmar i telefonkö. Han har också synpunkter på att det finns en språkbarriär om man väl kommer fram på telefonlinjen, då personalen som tar emot telefonsamtalen inte talar ren svenska. Mannen menar att människors tid är värdefull och att systemet som tillämpas är oförskämt och oseriöst. Åtgärd: Patienten har genom e-post informerats om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2201-00353** Ekonomi Patientavgifter	Frågor om kostnad för patienten för viss behandling Patienten har genomgått operation på grund av hudcancer. Ombudet ställde frågor om kostnaden för en viss behandling, en så kallad immunterapi. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med ombudet som meddelade att patienten nu fått beskedet att hon skulle erhålla subventionerad behandling, alltså behövde hon inte betala för behandlingen helt på egen hand. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2201-00354** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Begränsade möjligheter att provtesta sig för covid-19 En man inkom med synpunkter på de begränsade möjligheterna att få tag på ett provtagningstest för covid-19 i Region Stockholm. Han har inte kunnat få tag i några tester och har därför tvingats köpa egna snabbtester. Mannen anser att regionen bör stå för kostnaden för de tester han behövt köpa själv. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2201-00357** Kommunikation Information	Felaktig information på 1177 om vaccinets effekter En man inkom med klagomål på regionen som han anser sprider felaktig information på 1177.se om vilka positiva effekter som vaccineringen mot covid-19 medför. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

E-post **Övrig vård** **V2201-00358** Administrativ hantering Brister i hantering	Svårigheter att få tillgång till covid test En ung kvinna med symtom som tagit ett apotekstest som visat positivt för covid-19 har enligt ombudet försökt att få tag i PCR provtagning. Detta har varit svårt och när det väl gick att boka så var testerna slut för dagen när en person kom för att hämta ut detta åt kvinnan. Ombudet anser att det är dåligt skött av regionen och de ger nu upp i försöken att få tag i ett test. Åtgärd: Då ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Övrig vård** **V2201-00373** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter regionens hantering av vaccination och provtagning av covid-19 En kvinna uppger att det är svårt att boka tider för vaccination mot covid-19, och att hon blivit ombedd att åka långa sträckor för att genomföra vaccinationen. Vidare ska det ha också ha varit svårt att boka tider för upphämtning av hemtest, och att hon och en anhörig blivit informerade om att de behöver åka flera mil och lämna testet på en drive in-station. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Övrig vård** **V2201-00483** Övrigt Övrigt	Synpunkter på myndighetsbeslut Patienten riktade synpunkter på verkan av intyg, men ytterst är det synpunkter myndighetsbeslut. Åtgärd: Patienten hänvisades till berörd myndighet. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2201-00559** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Frågor om tillfrisknandeintyg En kvinna efterfrågar information om hur hon skaffar ett tillfrisknandeintyg avseende covid-19. Åtgärd: Förvaltningen e-postar information om tillfrisknandeintyg från 1177, patienten är nöjd med det och ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2202-00732** Vård och behandling Läkemedel	Trångt vid vaccination mot covid-19 En kvinna är missnöjd med det tidsbokade besöket hon hade för vaccination mot covid-19. Hon kom strax innan bokad tid, men fick vänta länge i ett trångt väntrum. Efteråt fanns dåligt med sittplatser att sitta ner och vänta, många personer gick direkt efter vaccinationen. Åtgärd: Vid telefonkontakt informeras patienten om att hennes synpunkter går till hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
E-post **Övrig vård** **V2202-00754** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får inte gå på kontroll utan symtom En äldre kvinna önskade få en gynekologisk kontroll inbokad vid en specialistmottagning. Hon fick vid bokning veta att hon inte kunde få boka en tid för kontroll om inga besvär eller symtom fanns. Hon anser att det är vansinnigt att patienter inte kan få gå på kontroll utan symtom då läkaren kan upptäcka fynd som inte ger symtom vilket inträffade för kvinnan. Åtgärd: Information om att det går att boka tid, utan remiss, till specialistläkare i gynekologi vid symtom, besvär och gynekologiska sjukdomar men inte för en generell kontroll utan symtom. Patienten är nöjd med att synpunkterna kommer till ansvariga i regionen samt politikens kännedom. Ärendet kan därmed avslutas i befintligt skick.
E-post **Övrig vård** **V2202-00871** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	En transplanterad patient efterfrågar dos fyra Folkhälsomyndigheten rekommenderar en fjärde dos vaccin mot covid-19 för vissa utsatta målgrupper, en så kallad första påfyllnadsdos, tre månader efter dos 1-3. En man som är transplanterad undrar varför detta inte är görligt inom regionen och undrar när information via 1177 kommer om detta. Åtgärd: Hänvisar till redan befintlig information på 1177: "Du som har fått en extrados vaccin rekommenderas också en påfyllnadsdos, en fjärde dos vaccin. Den kan du ta när det har gått tre månader sedan extradosen. Om du tillhör denna grupp kommer du att bli kontaktad av vården med erbjudande om att boka en tid för vaccination på samma sätt som vid extra dosen".

E-post **Övrig vård** **V2202-01332** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Har inte åtkomst till dotterns journaler En man har inte längre åtkomst till sin dotters journal via 1177.se. Tidigare har det fungerat, men då dottern inte längre bor hos honom har journalåtkomsten förseglats. Åtgärd: I telefonsamtal med ombudet framkom att dottern är omhändertagen enligt socialtjänstlagen. Ombudet hänvisades till att kontakta socialtjänsten i kommunen.
1177 **Övrig vård** **V2110-06400** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	13-årsgräns inom regionen En mamma till tre barn som behöver mer hjälp än andra barn, ifrågasätter den 13-årsgräns som region Stockholm har satt då vårdnadshavare inte längre kan hjälpa barnen i kontakten med sjukvården. Kvinnan menar att hon aldrig har träffat på 13-åringar som är mogna att sköta mediciner, läkarbesök eller kontakter med sjukvården själva. Föräldern efterfrågar en fullmakt för att lösa situationen. Åtgärd: Förvaltningen påtalar för ombudet att 13-årsgränsen enbart gäller vårdnadshavarens åtkomst till barnets journal via e-legitimation. "Du som vårdnadshavare kan logga in och göra barnets ärenden tills hen fyller 13 år, samma sak gäller för att läsa barnets journal. Därefter behöver barnet en egen inloggning för att kunna logga in på 1177.se. Barn som är 13–15 år kan inte läsa sin journal via nätet. Barnet kan läsa journalen från den dag hen fyller 16 år. I vissa fall kan du som förälder eller vårdnadshavare få tillgång till hela eller delar av ett barns journal när hen är mellan 13 och 15 år. Då är det verksamhetschefen på den mottagning som det gäller som ska godkänna det tillsammans med barnet. Läkaren kan godkänna det själv om det finns medicinska hinder som gör att barnet inte kan ta beslut". Hänvisar ombudet till redaktören på 1177.se som ansvarar för informationen på 1177 om Vårdguidens e-tjänster och kan ge ytterligare förklaringar. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2110-06811** Kommunikation Bemötande	Otrevlig vaccinationspersonal Förälder följde med sin son som skulle erhålla sin andra vaccinationsdos avseende covid-19. En av personalen uppträdde på ett mycket otrevligt sätt, bland annat ifrågasatte personalen varför fadern och sonen var i god tid vid mottagningen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att samtal mellan verksamhetschef och berörd personal har genomförts. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2110-06958** Administrativ hantering Brister i hantering	Sjukvårdsprodukter levererades fel En man har fått sina sjukvårdsprodukter levererade till ett utlämningsställe långt ifrån där han bor. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att de undersökt vilka utlämningsställen som nyttjas i mannens geografiska område. De visade sig då att han har fått åka längre än nödvändigt. Fortsättningsvis kommer ha att få sina leveranser till en annan adress närmare bostadsadressen och de hoppas att detta ska fungera bättre. Patienten har meddelat att han är mycket nöjd med verksamhetens svar. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2110-07032** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemött av ambulansteam En ung man tog en överdos och hans närstående kontaktade larmcentralen. När ambulansteamet kom ställde de irrelevanta frågor och hade inte alls bråttom för att komma till sjukhus. De gjorde inga undersökning av blodtryck och puls vilket närstående tyckte var oprofessionellt. Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med ombudet och sänt fullmakt. Då inte den återsänts till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

1177 **Övrig vård** **V2110-07180** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Bemötande	Ambulansteam nonchalerade skadad flicka En ung flicka blev påkörd av en bil samtidigt som hennes kamrat skadades allvarligt. När ambulansteamet kom fick flickan ingen undersökning, hon rekommenderades att åka hem. Polisen rekommenderade dock de anhöriga att följa flickan till en närakut där hon undersöktes. Flickans anhöriga anser att ambulansteamet försummat att undersöka flickan som inte skadats allvarligt, men som varit med om en olycka. Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs utförlig information om att flickan undersökts omgående när ambulansteamet kommit till platsen. Detta gjordes innan polisen hunnit fram. Flickan var mycket redig och inget avvikande framkom varför ambulansteamet inte fann det nödvändigt att köra flickan till vårdinstans. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2111-07295** Resultat Resultat Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i tolkbeställning En döv kvinna har synpunkter på handläggningen av tolkärenden. När hon har gjort beställningar har det blivit fel. Handläggarna har då skyllt på patienten. Det har i efterhand visat sig att de själva lagt in fel beställningar efter att de utgått ifrån äldre beställningar. Tolkarna fick därmed fel vägbeskrivning. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att personen som lade in beställningen kopierade en tidigare beställning som tolkanvändaren gjort av likande karaktär. Dock ändrades inte nödvändig information. Detta ledde till att tolken åkte till en annan adress och starttiden för uppdraget fick skjutas fram. I konversationen med tolkanvändaren efter det inträffade, upptäcktes inte felet till en början utan man hänvisade till tolkanvändarens beställning. Detta var mycket olyckligt. När det upptäcktes att det var ett handhavandefel hos kundtjänsten på Tolkcentralen har ett e-postmeddelande skickats till tolkanvändaren där man förklarat vad som hänt och samtidigt bett om ursäkt. Enhetschefen ber återigen om ursäkt för det inträffade. Hon meddelar även att man har rapporterat in händelsen som en avvikelse i deras avvikelsesystem. Patenten har därefter hört av sig och meddelat att hon uppfattar att det som hänt henne är ett vanligt förekommande problem när hon har hört av sig till föreningar för tolkar, patientföreningar och tolkförmedlingar. Hon menar att det även har inträffat att tolkbolagen har fått betala böter när tolken inte har kommit till uppdraget, trots att det varit Tolkcentralen som gjort fel. Ärendet avslutas med denna information till Tolkförmedlingen och Stockholms läns sjukvårdsområde, SLSO.
1177 **Övrig vård** **V2111-07468** Kommunikation Information	Döv kvinna nekad tolk En kvinna som är döv skulle hålla i en vandring för 15 deltagare. Ingen tolk gick att frambringa varför vandringen helt fick ställas in för samtliga personer. Kvinnan ifrågasätter om verkligen alla tolkar var uppbokade på uppdrag. Hon menar att detta drabbar inte bara henne själv, utan hela gruppen. Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen framkommer att man sände en begäran om tolkning till de två önskade namngivna tolkarna som inte kunde ta uppdraget. Man gjorde då ett avsteg från rutinen och ställde då en allmän förfrågan till bolaget igen, men ingen annan tolk kunde heller. Man sände då en förfrågan till samtliga upphandlade bolag enligt patientens rangordning. Men ingen tolk kunde frambringas. Ytterligare en gång sändes en förfrågan till samtliga bolag, men än en gång tackade alla bolag nej. Tolkcentralen anser därmed att de gjort vad de har kunnat, men förstår besvikelsen hos tolkanvändaren. Patienten anser att hon har ansvar för liv och hälsa hos de 15 deltagarna i vandringen, och att det därmed är ett prioriterat uppdrag. Tolkcentralen borde därför omfördela ett redan beviljat uppdrag. Tolkförmedlingen har då förtydligat att vid uppdrag som rör hälso- och sjukvård och som inte kan anstå, kan de omprioritera redan bokade uppdrag. Fritidsuppdrag som i detta ärende ingår inte i den rutinen. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2111-07672** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Brister i vårdflöde och information Patienten blev uppringd av läkare vid gynekologmottagning. Läkaren uppgav att biopsi skulle genomföras eftersom patienten hade cellförändringar på livmodertappen. Detta var en total nyhet för patienten. Mottagningen som initierat denna vårdplanering hade inte informerat patienten, varken om fyndet eller att undersökning skulle genomföras vid gynekologmottagning. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att gällande rutin anger att patienten ska meddelas brevledes om att remiss upprättats, att remissen anger att patienten behöver utredas vidare. Mottagningen kommer bli återkopplad om de rutiner som finns för vidare utredning av cellförändringar. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2111-07791** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Svårigheter att få information om och boka tid för vaccin mot covid-19 En man har tillsammans med en anhörig under tre veckor försökt få information om hur och när de kan få tredje dosen vaccin mot covid-19. De anser att det endast finns bristfällig information och att 1177 vårdguiden och appen "Alltid Öppet" inte ger svar på de frågor de har. De har även ringt telefonbokningen utan resultat. Åtgärd: Patienten har informerats om supportfunktionen för "Alltid Öppet". Synpunkterna registreras för kännedom för ansvariga inom regionen. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2111-07923** Vård och behandling Behandling	Ambulansteam lämnade kvinna i hemmet En kvinna föll i hemmet och ambulans tillkallades. De rekommenderade henne att ta sig till vårdcentralen dagen efter och lämnade henne i hemmet. Dottern följde mamman till närakuten dagen efter och det visade sig att hon hade frakturer på båda underarmarna. Det krävdes operation och lång rehabilitering. Åtgärd: Vårdgivaren beklagade att ombudet upplevde att patienten blivit bristfälligt omhändertagen. Vid teamets besök undersöktes patienten som verkade pigg och inte hade ont i armarna, några svullnader eller svårigheter att röra sig. Ombudet vill framföra till vårdgivaren att en så åldrig patient inte borde lämnats hemma efter ett fall. Ärendet avslutas därefter.
1177 **Övrig vård** **V2111-08049** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Operatören ville inte larma ut ambulans En kvinna kontaktade larmcentralen då hon hade svåra andningsbesvär. Operatören ville inte sända någon ambulans, detta upprepades flera gånger. Kvinnan är besviken över den bristfälliga hjälpen. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att operatören agerat felaktigt och inte följt de rutiner som finns för larmsamtal. Detta har återförts till arbetsgruppen för gemensamt lärande. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2112-08078** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Tillgänglighet Väntetider i vården	Synpunkter på hygien och organisation hos tillfällig vaccinationsmottagning En man fick sin tredje vaccinationsspruta mot covid-19 vid en tillfällig vaccinationsmottagning. Han uppger att ingen personal hade handskar och att ingen handsprit fanns att tillgå. Vidare anser han att det var amatörmässig skyltning och dålig organisation. Patienter som väntade på sin tur fick stå utanför mottagningen i minusgrader i 30 minuter. Mannen ifrågasätter om detta är i enlighet med hygienregler och organisationsuppdrag. Åtgärd: Synpunkterna registreras för kännedom för ansvariga inom regionen.

1177 **Övrig vård** **V2112-08153** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Ifrågasätter att patient som tillhör LSS inte får tredje dosen vaccin En anhörig till en kvinna som får insatser enligt LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) ifrågasätter varför kvinnan inte får vaccin. Hon besökte en mottagning för att via drop-in ta tredje dosen vaccin men blev nekad detta då hon inte hade bevis om hemtjänst eller kallelse från regionen. Den anhöriga anser att den information som står på 1177 innebär att kvinnan borde få ta den tredje dosen då det står att "Den som bor eller vistas i Stockholms län kommer att kunna boka sin påfyllnadsdos (dos 3) i åldersordning, på liknande sätt som under våren. " Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2112-08161** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristfällig information och dålig tillgänglighet till provtestning av covid-19 En kvinna har synpunkter på regionens information om vilka provtagningsmöjligheter för covid-19 som finns på 1177.se. Hon anser att informationen är felaktig och att det inte går att följa de råd som ges. Åtgärd: Då patienten trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Övrig vård** **V2112-08205** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Ofullständigt covid-bevis En kvinna har frågor kring ett ofullständigt covid-bevis. Åtgärd: Patienten hänvisas till e-hälsomyndigheten som kan hantera frågor kring felaktiga vaccinationsbevis. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2112-08259** Administrativ hantering Brister i hantering	Går inte att boka PCR-prov En man har försökt beställa ett test för pågående infektion av covid-19 och önskade hämta upp testet på apotek. Den digitala tjänsten har inte fungerat och verkar tro att mannen är boende i annan region trots att han är skriven i Stockholm. Åtgärd: Patienten har informerats om supportfunktionen för frågor kring appen samt alternativa sätt att boka tid för provtagning.
1177 **Övrig vård** **V2112-08415** Vård och behandling Läkemedel	Vill boka sin tredje dos av vaccination En man som tog sin andra vaccindos mot covid-19 för sex månader sedan har inte fått möjlighet att boka någon tredje dos. Han menar att det borde erbjudas omedelbart. Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med patienten per telefon har han skriftligen meddelats att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2112-08525** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Inga lediga tider för provtagning En man hade synpunkter på att det var svårt att boka tid för covid provtagning. Anser att att systemet är ohållbart, då ökat tryck under juletid borde vara förväntat tillsammans med ökad smittspridning. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2112-08636** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på tillgänglighet till vaccination En man menade att det inte gick att boka tid för vaccination mot covid- 19 i hans kommun som har nästan 100 000 invånare. Han erbjuds förslag om vaccination i andra delar av länet, långt från hemkommunen. Mannen menar att det är förnedrande och undrar vad han får för skattepengarna. Åtgärd: Patienten har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2112-08682** Administrativ hantering Brister i hantering	Synpunkt på svårighet att boka tid för vaccin En kvinna hade synpunkter på att det inte gick att boka tid för påfyllnadsdos av vaccin mot covid-19 på 1177 e-tjänster. Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med patienten avslutas ärendet utan vidare handläggning.
1177 **Övrig vård** **V2112-08708** Resultat Resultat	Synpunkter på prioriteringsordning avseende dos 3 Man som anser att Region Stockholm helt på eget bevåg har valt att avskaffa Folkhälsomyndighetens prioriteringsordning, för medicinska riskgrupper inför dos 3. Patienten anser att detta förfarande kommer resultera i att dessa grupper kommer vara de som får vänta längst av alla, för att få sin påfyllnadsdos. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2112-08730** Vård och behandling Läkemedel	Val av vaccin En man ifrågasätter att han fick ett annat vaccin vid påfyllningsdosen för covid-19, än det han fått vid dos ett och två. Mannan hävdar att det är orsaken till att han fått många biverkningar i form av hjärtflimmer och hög puls efter sprutan. Han ifrågasätter varför det inte via appen Alltid öppet enbart gavs möjlighet att boka de tider som erbjöd honom samma vaccin som han redan fått. Han menar att det borde komma upp som en varning att han inte ska ta något annat vaccin än det han tidigare fått och tålt bra. Mannen lider av hjärtflimmer sedan tidigare och medicinerar för detta. Åtgärd: Patienten har delgetts information från 1177.se: "Du behöver inte få samma vaccin mot covid-19 i alla dina doser. Det går bra att ta ett annat vaccin mot covid-19 i påfyllnadsdosen. Du kan inte välja vilket vaccin du får. Vilket du får beror bland annat på din ålder och hur många doser av vaccinen som regionen får. Som påfyllnadsdos kan alla personer från 31 år (född 1991) få antingen Comirnaty (Pfizer-Biontech) och Spikevax (Moderna), oavsett vilket vaccin man har fått tidigare. Comirnaty och Spikevax är utbytbara eftersom båda är mRNA-vacciner. Vaxzevria (Astra Zeneca) används inte längre i Sverige. Precis som andra läkemedel kan vaccin ge biverkningar. Fördelarna med vaccinet måste vara större än riskerna för biverkningar för att vaccinet ska godkännas. Men när ett pandemivaccin godkänns och rekommenderas har myndigheterna gjort bedömningen att nyttan med vaccinet är större än risken för biverkningar. Det eftersom risken är så stor att personer annars ska bli allvarligt sjuka eller dö i pandemin". Patienten har även fått information om patientnämndens handläggning, Läkemedelsverket och läkemedelsförsäkringen. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2112-08834** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Delaktig	Lång telefonkö och bristande delaktighet vid kontakt med vårdguide En man ringde vårdguiden för konsultation. Efter att ha väntat i kö en timme fick han kontakt med en sjuksköterska. Han börjar förklara sitt ärende men blev avbruten av sjuksköterskan som säger att han bor i Stockholm. Han befann sig vid tillfället i en annan region. Han kopplades vidare och hamnade då sist i kön igen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2201-00054** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande kunskaper kring covid-19 vaccination och allergi En kvinna var på en tillfällig vaccinationsmottagning för att vaccinera sig mot covid-19. Hon hade allergi vilket hon informerade sjuksköterskan om. Enligt den information hon hade fått skulle hon vänta i trettio minuter efter vaccinationen istället för 15 minuter som gäller övriga patienter. Hon skulle också få sitta på en speciell sittplats men sjuksköterskan kände inte till detta. Hon kände sig inte hörd när hon försökte förmedla vilka rutiner som gällde vid allergi till sjuksköterskan. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00072** Tillgänglighet Väntetider i vården	Klagomål på väntetider på leverans av hemtest En kvinna hade klagomål på att det tog längre tid för henne att få ett hemtest för corona hemkört än en vad det gjorde för en närstående som bodde i närheten. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00073** Vård och behandling Läkemedel	Fick olika vaccin vid två skilda tillfällen En kvinna fick ett namngivet vaccin vid tillfälle ett och erbjöds ett annat vid tillfälle två. Kvinnan protesterade och fick då information om att det önskade vaccinet var slut i hela landet. Hon accepterade då att ta sprutan, men har senare förstått att många i hennes omgivning fått det vaccin hon önskade. Hon är besviken över den felaktiga informationen. Åtgärd: Information till patienten om att hennes synpunkter har förmedlats till hälso- och sjukvårdsförvaltningen, ärendet avslutas därmed.
1177 **Övrig vård** **V2201-00075** Tillgänglighet Väntetider i vården	Man väntat länge på dos tre av covid-19 vaccin En man hade väntat länge på dos tre av covid-19 vaccin och var missnöjd över detta. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00076** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Bristande hantering av leverans och information En man beställde ett hemtest för covid-19 som skulle levereras hem till honom. Men det kom aldrig någon leverans och han fick ingen information om vad som hänt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00084** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Behandling av personuppgifter i biobank utan samtycke En man inkom med synpunkter på hur hans personuppgifter registeraras i en biobank, utan att han lämnat sitt samtyckte. Åtgärd: Patienten har givits information om gällande regelverk och har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00086** Övrigt	Problem att lämna en anmälan Patient som uppger att det inte går att skriva 2000 tecken, när en anmälan ska lämnas på hemsidan. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2201-00112** Vård och behandling Behandling	Fick vaccin mot covid-19 som har stoppats för hennes åldersgrupp En kvinna gick till en tillfällig vaccinationsmottagning för att få sin tredje dos vaccin mot covid-19. Hon fick ett vaccin som har stoppats av Folkhälsomyndigheten för hennes åldersgrupp. Kvinnan är nu orolig över biverkningar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då hon redan hade kontaktat vårdgivaren och erhållit återkoppling från en läkare var hon nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00117** Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktig information Patient som upplevt problem med att ombud inte kunnat hämta testkit på apoteket, avseende covid-19. Anledningen var att remiss saknades, trots att patienten fått meddelande om att kitet låg och väntade för upphämtning på apoteket. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00126** Administrativ hantering Brister i hantering	Inga lediga tider tillgängliga Ombud som hjälper sin vuxna dotter, som lider av en hjärnskada, att hålla reda på tiderna för vaccination gällande covid-19, anser att det är under all kritik att Region Stockholm har den längsta tiden mellan spruta 2 och påfyllnadsdosen. Ombudet uppger även att det inte finns några tider att boka. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00130** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Patient i riskgrupp får vänta länge på vaccin En kvinna som tillhör riskgrupp för att drabbas svårt av covid-19 hade fått två doser vaccin, men väntade på sin tredje. Vårdcentralen kunde inte vara behjälplig utan hänvisade till telefonbokningen i regionen för bokning av påfyllnadsdosen. På telefonbokningen fick hon veta att hon skulle vänta i 7 månader innan de kunde boka henne för dos tre. Kvinnan ansåg även att informationen från regionen har varit bristfällig. Kvinnan menar att om hon är riskgrupp måste det finnas vaccin för henne, framför andra personer som inte är i riskgrupp. Nu kommer hon att få vaccin samtidigt som alla andra. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har även fått information från vårdgivarguiden att vårdcentralerna inte alltid har kapacitet att ge vaccin, men som patient har man då kunnat ringa telefonbokningen eller boka vaccinationstid på en vaccinationsmottagning via appen Alltid öppet. Det har även funnits drop-in-mottagningar och roterande vaccinationsbussar. Direktiven för intervall mellan dos två och påfyllnadsdosen har varierat över tid beroende på tillgång på vaccin och tillgång till vaccinatörer samt Folkhälsomyndighetens rekommendationer. Risken för svår sjukdom är störst för äldre personer. Skyddet från vaccinationen är något sämre och varar kortare för äldre personer och därav har de prioriterats för påfyllnadsdos. Alla rekommenderas att boka tid för påfyllnadsdos så snart de fått erbjudandet, men det gör inget om det dröjer något mer än rekommendationen 6 månader, eftersom de två första doserna fortfarande ger skyddseffekt. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00131** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ingen mask, ingen handsprit. Patient som vaccinerade sig på en drop-in mottagning, har synpunkter på personalen som inte bar mask samt att ingen handsprit fanns att tillgå. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2201-00147** Kommunikation Information	Inkompetens i språk samt oförmåga att lyssna Patient med synpunkter på inkompetensen i det svenska språket samt oförmågan att lyssna, hos sjukvårdsupplysningen. Patienten som blev hänvisad fel ett antal gånger, har nu fått ordning på sitt ärende, dock utan deras hjälp. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00166** Kommunikation Information	Tydlig information önskas Patient som efterlyser tydligare information om vilka yrkesgrupper som ingår i samhällsviktig tjänst. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00168** Administrativ hantering Brister i hantering	Får inga test, trots beställning. Patient som uppger att hen har beställt covid test två gånger, till en obevakad låda utanför ett centrum. Hen uppger att det inte fanns något test, utan fick gå in och köpa i centrumet istället. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00189** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande organisation vid vaccinationsmottagning En kvinna var vid en tillfällig vaccinationsmottagning för att ta vaccin mot covid-19. Det var svårt att hålla avstånd till de andra patienterna på mottagningen. Enligt instruktioner skulle hon sitta ned i femton minuter efter att hon fått vaccinationen och stolarna stod nära varandra. Till en början satte sig patienter på varannan stol men vartefter var de tvungna att sitta tätt intill varandra. Hon gick innan det hade gått femton minuter för att inte riskera att bli smittad. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00205** Administrativ hantering Brister i hantering	Svårigheter att boka vaccinationstid för covid-19 för barn Ett ombud hade synpunkter på att det var svårt att boka tid för vaccination av covid-19 för barn. Det var krångligt och tidskrävande och ombudet menade att risken fanns att man ger upp. Vid kontakt för bokning fick ombudet svara på flera frågor och sedan kommer beskedet att det inte finns några tider. Ombudet hade som förslag att man kollade om det fanns några lediga tider först och sedan ställde frågorna. Hon önskade även vaccinationstider på eftermiddagen för föräldrar som kanske inte har råd eller tid att vara borta från sitt arbete. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00212** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Vill veta vilken vaccinsort som getts En kvinna undrar vilken sorts vaccin mot covid-19 hon fick när hon vaccinerade sig via en drop in-buss. Åtgärd: Patienten har delgetts telefonnummer till den regionala supporten dit man kan vända sig för att få ett registerutdrag ur vaccinationssystemet. Då patienten därefter inte återkommit avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2201-00220** Resultat Resultat	Komplikation efter vaccination En kvinna tog den andra dosen av vaccination mot covid-19 och drabbades ett par dagar senare av svåra balansproblem och sväljningssvårigheter. Hon vågar inte ta den tredje dosen av rädsla att drabbas värre. Åtgärd: Patienten har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom samt har informerats om möjligheten att kontakta Läkemedelsförsäkringen, Lff. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2201-00266** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig dokumentation i journal En kvinna ifrågasätter journaldokumentation och menar att det är systerns provtagning som avses. Åtgärd: Vid telefonkontakt till patienten framkom att hon redan fått svar på aktuell vårdgivare, ärendet avslutas utan vidare handläggning.
1177 **Övrig vård** **V2201-00292** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Förbättringsförslag inom hörselrehabilitering En kvinna ansåg att audionomer borde kunna göra hembesök hos patienter. Många äldre med nedsatt hörsel kan inte ta sig till en hörselklinik och får därmed inte de hjälpmedel de behöver. Många patienter stängs ute från vården på grund av att de har förflyttning- och eller kognitiva svårigheter. De kanske är krångligare med hembesök men det skulle möjliggöra för patienterna att få hjälp på sina egna villkor. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00296** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Brister i hantering	Slarv och oorganiserat vid drop-in-provtagning En tonårig flicka skulle testa sig för covid-19 vid en drop-in-buss. Hon fyllde i hälsodeklarationen. Efter tre timmars väntan fick hennes pojkvän lämna sitt test, 40 minuter senare frågade flickan när hon skulle testas. Det visade sig då att personalen hade slarvat bort hennes hälsodeklaration. Trots att kölapp delades ut följdes inget kösystem utan folk som hade kommit efter flickan och hennes pojkvän ropades upp efter bara en timmes väntan. Det var rörigt och oorganiserat vid bussen. Enligt flickan saknade personal grundläggande kunskaper i svenska språket, de gjorde sig inte förstådda och de förstod inte personerna som skulle testas. Flickan hade stått utomhus i vinterblåsten i flera timmar och åkte sedan hem. Hon hade förgäves väntat på sin provtagning. Åtgärd: Yttrande inhämtas inte. Ombudet är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00303** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Svårt att beställa hemtest En man är missnöjd med svårigheterna han haft att beställa hemtest vid covid-19. Under flera dagar fanns ingen möjlighet att beställa hemtest och det var svårigheter med applikationen. Åtgärd: Patienten fick information om att hans synpunkter förmedlas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen, ärendet avslutas därefter.
1177 **Övrig vård** **V2201-00309** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brist på tillgång till testningsmöjligheter för corona En kvinna hade försökt boka tid för testning av covid-19 men alla tider hade varit bokade. Hon hade även försökt få tag på testkit från apoteket men de var slutsålda. Hon tyckte det var dålig tillgång på testmöjligheter. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00316** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande vid kontakt med vårdguide En hen kontaktade en vårdguide på grund av misstanke om covid-19. Hen ringde flera gånger och varje gång svarade en man som presenterade sig med endast sitt förnamn. Mannen hade varit otrevlig och var inte villig att lyssna på vad hen hade att säga. Hen upplevde att bemötande var respektlöst och otrevligt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00318** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Trängsel vid vaccination En man som bokat tid för sin tredje spruta av vaccination mot covid-19 menar att han möttes av enorm trängsel i väntrummet. En person meddelade att över hundra personer hämtat ut kölapp och att det var eget ansvar att undvika trängsel. Patienten menar att bokade blandades med obokade. Åtgärd: Patienten har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2201-00323** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kan inte boka tid för vaccindos 3 mot covid-19 En man försökte boka vaccinationstid för dos 3 mot covid-19 genom regionens app. Eftersom appen inte gav honom möjligheten att boka någon tid kontaktade han supporten. Personalen vid supporten kunde inte se att han givits dos 1 och 2 och han uppmanades därför att ta en bild på sitt vaccinationskort och skicka över till supporten. Mannen anser det är felaktigt att han ska behöva skicka över sina personuppgifter till personalen i supporten och menar att det ankommer på regionen att se till att appen fungerar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00351** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet till att ta ett godkänt PCR-test för att kunna få ett tillfrisknandebevis En man som anser att regionen gör det svårt för medborgarna att få ett bevis på att du varit sjuk i covid-19 (tillfrisknandebevis). De självtester som finns att få tag på inte är godkända som underlag till beviset och det är, enligt mannen, omöjligt att boka tid på en vårdmottagning för att få ett godkänt PCR-test. Åtgärd: Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Övrig vård** **V2201-00377** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter förändring rörande fotsjukvård En kvinna hade synpunkter på förändrad organisation av fotsjukvården. Hon har haft fotsjukvård i flera år och är kritisk till det politiska beslut som fattats rörande detta, hon har informerats om att hon inte kommer att prioriteras när vårdcentralen nu tar över uppdraget. Åtgärd: Patienten informeras om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00392** Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande hantering av friskhetsintyg för covid-19 En man fick inte ett friskhetsintyg utfärdat av Regionen trots att det hade utlovats efter test för covid-19. Han fick ställa in en viktig utlandsresa på grund av det. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00396** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Livsviktig mjölk till barn hade inte levererats hem En förälder till ett barn hade gjort en beställning på en speciell mjölk. Mjölken var barnets huvudmåltid och föräldern hade nu ingen mat att ge sitt barn. Barnet hade autism och vägrar äta något annat. Förseningen av leveransen skapade stress hos föräldern. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00400** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få tag på testkit för covid-19 En man hade hastigt insjuknat och man misstänkte covid-19. Han hade försökt beställa ett hemtest men det fanns inga tillgängliga. Till slut fick han tag på ett test som visade negativt. Han undrade om det gick att lita på det svaret då man helst ska testa sig under de första dagarna efter insjuknandet. Han önskade att det var lättare att få tag på hemtest i tid. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2201-00444** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i kunskap om miljömedicin hos läkare En man anser att läkare på vårdcentraler behöver öka sin kompetens inom miljömedicin då privatpersoner inte längre kan komma i kontakt med Centrum för arbetsmiljömedicin (CAMM) i Sverige. Alternativt att det öppnas upp för privatpersoner att söka sig till mottagning för ohälsa orsakad av inomhusmiljö. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00469** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Man fick fel typ av covid-19 vaccin En ung man hade fått vaccin mot covid-19 vid en tillfällig vaccinationsmottagning. Han hade fått fel typ av vaccin. Det vaccin han fick rekommenderades till personer över trettio år men han var under trettio år gammal. Ingen hade kontrollerat hans ålder vid vaccinationen. Han ansåg att kontrollerna måste skärpas. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00487** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande hantering av provsvar för barn En förälder var ombud åt sitt barn för att kunna boka ett test för covid-19. Ombudet registrerade testkitet på 1177 och då lades testsvaret in i ombudets journal och inte barnets. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00490** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga journaluppgifter En kvinna misstänker dataintrång i sin journal, hon vill polisanmäla händelsen. Åtgärd: Förvaltningen har tagit kontakt med patienten och informerat om att dataintrång i journal kan polisanmälas vilket kvinnan avser att göra. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
1177 **Övrig vård** **V2201-00495** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Väntetider i vården	Synpunkter på tillgängligheten till covid-19 tester En kvinna insjuknade med symptom på covid-19. Hon försökte boka hemtest men det gick inte. Eftersom hon bodde ensam kunde hon inte ta sig till apoteket för att hämta test för covid-19. Hon åkte då till en teststation och var tvungen att vänta över två timmar. Det hade varit problem med personal till bilarna vilket orsakade den långa väntan. Efter det fick hon hög feber och hosta. Det var även lång väntetid på svaret från covid-19 testet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2201-00601** Vård och behandling Läkemedel	Trängsel vid vaccination mot covid-19 En kvinna var på drop-in-mottagning för vaccination mot covid-19. Hon upplevde stor trängsel, bristande kontroll av legitimation och dagen efter insjuknade hon i covid-19. Åtgärd: Patienten fick information om att hennes synpunkter kommer att förmedlas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen, ärendet avslutas därefter.
1177 **Övrig vård** **V2201-00625** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Positivt test för covid-19 registrerades inte En kvinna tog ett covid-19-test via ett apotek. Hon fick ett telefonbesked två dagar senare att testet påvisade positivt för covid-19. Testet registrerades dock inte via 1177. Kvinnan har skött smittspårningen själv. Testhistoriken blir felvisande och kvinnan önskar att detta korrigeras. Åtgärd: Patienten hör av sig och meddelar att hon gjort egna efterforskningar och har förstått att hon inte kommer att få något provsvar via 1177.se då hon inte beställde testet digitalt. Hon önskar att ärendet avslutas utan vidare handläggning.

1177 **Övrig vård** **V2202-00765** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande kontroll av ålder vid covid-19 vaccination En ung man skulle ta sin tredje vaccinationsspruta mot covid-19. Han gick till en vaccinationsmottagning och fick en halv dos av ett vaccin som personer i hans ålder inte skulle få. Han menade att personalen borde sett hans ålder i systemet eller på hans id-kort och då inte gett honom det felaktiga vaccinet. Han fick några av de biverkningar som var listade för just detta vaccin och men det gick över efter någon dag. Han fick sedan covid-19. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-00769** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Missnöjd med kommunikation rörande vaccination av transplanterade En patient som genomgått transplantation hade synpunkter på bristande kommunikation och hantering rörande vaccination mot covid-19. Patienten menar att informationen från Region Stockholm varit obefintlig när andra regioner redan kommit igång med påfyllnadsdoser. Hon menar att det har dröjt från det att Folkhälsomyndigheten kommit med ny information tills det lett till praktisk åtgärd i regionen. Patienten anser att regionen inte verkar göra skillnad på patienter i riskgrupp och friska vilket hon ifrågasätter. För patienten har fördröjd hantering inneburit stora inskränkningar i livskvalitet och att hon varit på väg att förlora en anställning. Hon förstår inte varför det tagit så lång tid i hanteringen, om det handlar om teknik eller resurser, och varför information inte kommunicerats förrän hon som patient tagit kontakt med behandlande läkare, som haft svårt att svara på frågor. Åtgärd: Patienten har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-00775** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på hantering av cellprovtagning i hemmet En kvinna hade synpunkter på att man under coronapandemin beslutat att kvinnor ska ta cellprov på sig själva i hemmet. Patienten får hem ett kit med instruktioner för provtagning. Hon menade att detta inte var lika säkert som om en barnmorska utfört testet. Det fanns risk att provet togs felaktigt och att sjukdomar missades. Hon tyckte inte att man kunde skylla på coronapandemin eftersom allmänläkare träffar patienter dagligen. Kvinnor hade lika stor rätt att få professionell hjälp i vården som män. Det ska inte vara någon skillnad på kön. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-00780** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i registrering av covid-vaccin En kvinna skulle ta sin tredje vaccinationsspruta mot covid-19 vid en tillfällig vaccinationsmottagning. När hon kom dit informerade sjuksköterskan henne om att den förra dosen vaccin hon fick registrerades inte i journalen. På grund av detta kunde inte den tredje sprutan registreras. Hon hade försökt få kontakt med den vårdgivaren som var ansvariga för vaccinationen men inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2202-00848** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig	Brister vid vaccinationsbuss En man skulle ta sin tredje vaccinationsspruta mot covid-19 vid en vaccinationsbuss. Han och ombudet hade kommit till vaccinationsbussen efter att ha irrat runt och letat en stund eftersom det var dåligt skyltat. I kallelsen hade stod det att man skulle komma dit en kvart innan den bokade tiden. Han och ombudet kom i tid men det var tomt på personal i bussen. De fick stå och vänta ute i kylan och såg då att personalen satt och fikade inomhus. De knackade på dörren och sade att han hade tid för vaccination och fick till svar att det var fika nu och de fick vänta. När det väl blev dags för vaccination hade det kommit flera patienter och det blev trångt. Det saknades munskydd och handsprit. Det var hala trädäck och saknades ramp. De hade slut på vaccinationsbevis så patienten fick ta kort med sin egen telefon. Flera äldre patienter hade svårt med detta. Ombudet menade att de inte vågade vaccinera sig vid vaccinationsbussen på grund av alla brister. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-00878** Kommunikation Bemötande	Otrevlig bemötande av chaufför En ung kvinna hade beställt ett covid-19 test som levererades hem till henne. När testet skulle hämtas hade chauffören ringt tre gånger inom loppet av två minuter. Hon missade samtalen och när hon ringde upp kort därefter hade chauffören sagt att hon fick beställa ett nytt test. Chauffören hade varit otrevlig och skällt på henne för att hon inte svarat och menade att han hade väntat i en halvtimme utanför. Hon var därmed tvungen att först vänta två dagar och sedan beställa ett nytt test. Hon upplevde chauffören som både otrevlig och ohjälpsam. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-00948** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel	Svårigheter att boka tid för vaccin mot covid-19 för barn med allergier En mor har i flera månader försökt att boka en vaccinationstid för sitt barn som har allergier. Då tiderna inte har passat har dottern ännu inte vaccinerats, vilket medfört att modern har varit tvungen att avboka en resa till Frankrike. Modern tycker att det släpps för få tider för denna patientgrupp och det finns ingen att prata om detta med. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att kontakta den barn- och ungdomsmedicinska mottagning där dottern är inskriven. Modern har dessutom erhållit telefonnummer till regionens tjänst för vaccinationsärenden. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-00971** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling	Saknades stöd och vård för anhöriga till en man som begick självmord Ett ombud hade synpunkter på hur Regionen brister i att stötta nära anhöriga vid självmord. En ung man hade begått självmord och polisen meddelade de anhöriga detta. Det skedde på kvällstid och de anhöriga var i behov av krisstöd. Personer runt de anhöriga försökte få hjälp via psykakuten men de och 1177 bollade dem fram och tillbaka mellan dem. De fick komma till en psykmottagning men var tvungna att åka dit själva vilket innebar en lång resa. De fick hjälp att ta sig igenom första natten med mediciner men det var främst det yngre syskonet som tog hand om föräldrarna. På morgonen efter fick de åka hem igen den långa vägen. Ombudet menade att polisen hade gett information om att det fanns ett kristeam men de var endast tillgängliga dagtid. Ombudet menade att det måste finnas stöd tillgängligt dygnet runt. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2202-01027** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel	Mamma kritisk till att hon inte kan boka 13-årig sons vaccinationstid som ombud En mamma anser att det är fel att hennes 13-årige son måste boka sin andra dos av vaccin mot covid-19 själv. Sonens bank-ID fungerar inte för 1177.se och hon kan inte längre vara ombud åt honom på grund av hans ålder. Mamman är kritisk till den låga åldern på 13 år som gräns för vårdnadshavares åtkomst till barnets digitala journal i 1177.se och skulle hellre se att gränsen höjdes till 15 år. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har även informerats om möjligheten att kontakta vårdcentralen för bokningshjälp samt erhållit telefonnummer till regionens tjänst för vaccinationsärenden. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-01050** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling	Kvinna blev av med sin fotsjukvård En kvinna hade fått en fästingburen smitta för några år sedan och efter det kan hon inte sköta sina fötter. Hon hade tidigare haft fotsjukvård men den hade tagits bort. Ombudet menade att detta hade påverkat kvinnan hårt och hon hade uttryckt tankar om döden. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-01076** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Bristande information och hänvisning En man kontaktade en sjukvårdsrådgivning för att han hade besvär i ett öra. Han hänvisades av sjuksköterskan till en närakutmottagning. När han kom till närakuten sade de inte tar emot patienter som har besvär i öronen. Han berättade att han hade talat med en sjuksköterska på sjukvårdsrådgivningen som hade hänvisat honom till närakuten. Personalen hade då svarat att dem på sjukvårdsrådgivningen levde inte i samma värld som dem och de var inte direkt bästa kompisar. Han var kritisk mot den icke fungerande slussningen av patienter och att man inte kan boka tid på en närakut. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-01081** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Bristande tillgänglighet för covid-19 vaccination En äldre man försökte boka tid för covid-19 vaccination och skrev på vårdguidens sida och frågade hur han skulle göra. Han fick till svar att han kunde ringa vaccinationsbokningen. När han ringde fick han till svar att han inte kunde boka en tid förrän på måndag. Han undrade varför det var sådan fördröjning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-01190** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande hygien vid injektion av covid-19 vaccin En ung kvinna vaccinerade sig mot covid-19 vid en tillfällig vaccinationsmottagning. Sjuksköterskan som gav henne sprutan spritade inte av huden innan hon gav injektionen eller spritade sina händer innan hon tog i sprutan. Kvinnan kände sig väldigt besviken över den bristande hanteringen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-01255** Kommunikation Information	Motstridig information om covid-vaccination orsakar oro En man hade synpunkter på bristen på korrekt information gällande dos fyra av covid-19 vaccination för riskgrupper. Han menade att media gick ut med en information och sedan kommer en annan information via vårdguiden. I lokaltidningen stod det att han borde kallas om en vecka. Enligt vårdguiden skulle han vänta på att bli kontaktad. Han menade att den bristande informationen skapade stor oro och stress. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2202-01409** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Injektionsbehandling gav komplikationer En kvinna är missnöjd med den injektionsbehandling hon fått som gav biverkningar. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2202-01419** Vård och behandling Läkemedel	Föll ihop några dagar efter vaccination En äldre man fick sin tredje spruta vaccin mot covid-19. Tre dagar senare blev han yr, föll ihop och fördes till akutsjukhus. Han vaknade upp ungefär två timmar senare. Mannen genomgick flera undersökningar under flera dagar men utan att orsaken till händelsen gick att finna. Han undrar om det som drabbade honom kan ha med vaccinationen att göra. Åtgärd: Patienten har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom samt om Lff, Läkemedelsförsäkringen. Ärendet avslutas.