Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2020-01-14

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-11-01 - 2019-12-31

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1911-06752** Administrativ hantering Brister i hantering	Klagomål på SOS Alarm En äldre kvinna ringde SOS Alarm när det brann i huset. Hon var sjuk och kunde inte ta sig ut ur lägenheten. Hon är besviken över att SOS Alarm inte larmade brandkår. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har hjälpt anmälaren få samtalslistor från larmtjänst för det aktuella tillfället och ärendet avslutas efter det.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1911-07071** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande kompetens och kommunikation av sjuksköterska i ambulansflyg Ett litet barn hade vårdats på sjukhus. Barnet var utomlänspatient och skulle transporteras med ambulansflyg från sjukhuset i Stockholm till ett universitetssjukhus i norra Sverige. Barnet hade en matsond och den medföljande sjuksköterskan kunde inte hantera den utan det var modern som fick instruera sjuksköterskan hur hon skulle gå tillväga för att kontrollera sondläget. När sjuksköterskan sedan testade sondläget beskrev hon en skräckhistoria om hur en sond hos en annan patient hade perforerat magsäcken så att allt innehåll rann ut fritt i buken. Modern kände sig mycket otrygg med sjuksköterskan under hela transporten. Vid framkomsten skulle barnet få en nalle men då sa sjuksköterskan att eftersom hennes barn nog har så många nallar skulle den nallen ges till ett barn i Afrika, vilket modern tyckte var klumpigt och oprofessionellt framfört. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då beställningen av ambulanstransporten mellan de två städerna gjordes av sjukhuset i norra Sverige skickas ärendet till patientnämnden i det länet efter samtycke från anmälaren.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V1912-07507** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om vårdgivare på lagreglerat avtal Utifrån erfarenheter av otydligheter i kontakten med specialistmottagning ställde anmälaren frågor om ARV och Nationella taxan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskade skriftligt svar: Läkare som arbetar enligt nationella taxan (eller lagen om läkarvårdsersättning, närmare bestämt) har inget vårdavtal med landstingen. Dessa läkare har en etablering knuten till sin egna fysiska person. De får ekonomisk ersättning av regionen enligt nivåer som förhandlas fram mellan SKR och Sveriges Läkarförbund. Patientnämnden kan inte kräva att få svar på klagomål från dessa läkare eftersom de inte har vårdavtal om att bedriva vård. De arbetar utifrån en lag. Regionen har dock laglig rätt att följa upp verksamheterna genom att granska och kontrollera läkarna och i vissa fall även titta på deras journaler. Om läkarna inte arbetar heltid kan de inte vara verksamma enligt nationella taxan. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Övrig vård** **V1912-07462** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Ortopedtekniska hjälpmedel En kvinna har frågor om avgifter subventionering och högkostnadsskyddet kring förskrivning av ortopedtekniska hjälpmedel. Kvinnan besökte en mottagning för konsultation. Hon fick dock ingen information om kostnader. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om högkostnadsskyddet. Ärendet avslutas.

Telefon -> E-post **Övrig vård** **V1912-07464** Ekonomi Patientavgifter	Vård i annat landsting En kvinna befann sig i annat landsting och utförde där provtagning, vilket hon fick betala 100 kronor för. Kvinnan undrar hur hon kan få in denna summa på sitt högkostnadsskydd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdgivare inom regionen alternativt till enheten för patientavgiftsfrågor på hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Övrig vård** **V1912-07526** Kommunikation Bemötande	Otrevlig ambulanspersonal En kvinna ringde SOS Alarm och de tillsände kvinnan en ambulans. Kvinnan har synpunkter på ambulanspersonalens beteende. Redan när de kom hade de attityd och talade i barsk ton. Kvinnan som var smärtpåverkad upplevde detta mycket obehagligt. Det kändes som de var ovänner redan från start. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06440** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Undrar varför bror dog En kvinna vars bror avlidit i hemmet undrar varför han dog. Kvinnan vänder sig till förvaltningen för att få vägledning hur hon kan ta reda på detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om att vända sig till den vårdinrättning där dödsorsaksintyget utfärdats.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06441** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Frågor kring handläggning vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen En kvinna har fått remiss för utomlänsvård bedömd av hälso- och sjukvårdsförvaltningen som har avslagits att den skall skickas vidare. Vidare har anmälaren uppfattat att hälso- och sjukvårdsförvaltningen har varit i kontakt med behandlande specialistläkare och bestämt att denne inte längre kan sjukskriva kvinnan. Anmälaren har frågor kring handläggningsprocessen vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen och vill begära ut relevanta handlingar i beslutet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren skall kontakta hälso- och sjukvårdsförvaltningen och söka klarhet i sina frågor. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06455** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Reklamation för strumpor som inte passar En kvinna har betalat för två par strumpor som inte passar henne. Hon reklamerade det till hjälpmedelsenhet och begärde en kreditfaktura men blev nekad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06476** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om kostnad för hörapparat En anmälare frågar om man kan få en hörapparat via landstinget? Anmälaren har kontakt med en audionom och har haft en hörapparat tidigare. Åtgärd: Information om att en bedömning av audionom behöver göras. Vid behov av hörhjälpmedel går det att få låna en hörapparat av regionens sortiment och patienten får då betala en förskrivningsavgift på 600 kronor i samband med utprovning.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06488** Kommunikation Information	Synpunkter på hänvisning En man ringde 1177 angående sin sjuka bebis, endast sex dagar gammal. 1177 hänvisade föräldrarna att kontakta BB. BB hänvisade i sin tur till barnläkare inom akutvården som hänvisade till 1177. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om hänvisningsstödet för 1177.

Telefon **Övrig vård** **V1911-06490** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Lång väntan på operation som eventuellt inte blir av En man remitterades från regionen till närliggande region på grund av ryggproblem. Han utreddes och ställdes sedan på väntelista för operation. Operationen har dröjt och mannen har nu informerats om att den kanske inte kommer att bli av på grund av att region Stockholm inte betalar för den. Mannen och hans närstående är frustrerade över detta och att bli bollade mellan regionerna. Mannen har under väntetiden informerats om att han inte behöver söka annan vård eller vidta några åtgärder i väntan på operationen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om enheten för individuella vårdärenden, IVÄ, samt fått telefonnumret dit.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06491** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Läkare tar inte besvären på allvar En kvinna har svårbehandlade utslag på kroppen, trots många besök hos läkare har hon inte fått någon behandling som varit effektiv. Hon kan inte förstå att tabletter eller salva inte kan hjälpa henne med besvären. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06494** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om regler för försenad ankomst till bokat läkarbesök En fråga om vilka regler som gäller vid försenad ankomst till bokat läkarbesök. Åtgärd: Svar enligt vårdgivarguiden: Som uteblivet besök räknas även om patienten kommer för sent till mottagningen och mer än halva besökstiden hunnit gå. Vårdgivaren bör dock eftersträva att om möjligt ta emot patienten trots att denne kommit för sent till mottagningen. Det kan finnas giltiga skäl till att en patient uteblir eller avbokar senare än 24 timmar före besöket. Avgift för uteblivet besök ska då inte tas ut. Bedömningen av giltigt skäl görs av respektive vårdgivare.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06533** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig medicinsk bedömning av ambulanspersonal En man med två diskbråck och mycket smärta har vid flera tillfällen ringt ambulans som tagit honom till sjukhus. Vid varje tillfälle har han fått smärtstillande redan av ambulanspersonal och bemötts på ett värdigt sätt. Denna gång nekades han smärtlindring och upplevde sig ifrågasatt, underförstått att han var missbrukare och ute efter ytterligare läkemedel utöver det han själv redan förskrivits. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06576** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Synpunkter på att åderbråcksoperation måste göras privat En kvinna hade synpunkter på att hon måste betala privat för åderbråcksoperationer som hon är i behov av. Kvinnan har fått bedömning hos en specialist och informerats om att hennes problem inte kan åtgärdas med operation betald av regionen. Kvinnan tycker att detta är fel, hon har mycket smärta som håller henne vaken om nätterna och enligt specialisten kan hon opereras om hon betalar för det själv. Hon menar att regelverket drabbar fattiga och att hon som sjukpensionär inte har möjlighet att betala 46 000 kronor för att operera åderbråcken. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06621** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om loggutdrag En kvinna fick höra att en bekant gått in i hennes journal. Kvinnan undrar hur hon kan göra för att ta reda på om detta stämmer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om möjligheten att begära in loggutdrag samt har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V1911-06623** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om kontinuerlig vård och behandling för stressdrabbad person En anmälare har en fråga om det finns behandling och behandlings- eller vilohem för person drabbad av långvarig stress och depression som givit fysiska symtom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till 1177 för att se vilka vårdgivare som handhar stresshantering och stressprogram. Hänvisar till vårdcentralen för eventuell remisskrivning.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06624** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande hos verksamhet En kvinna upplevde att hon blev illa bemött av personalen vid en verksamhet som har avtal med regionen. Kvinnan menar att hon blivit utskälld av chefen och att påhittade anklagelser riktas mot henne. Hon har mått dåligt av det inträffade. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06640** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Remiss sändes till annan vårdgivare, patienten var ovetande En kvinna är upprörd då läkare på akutsjukhus sände remisser utan hennes samtycke. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06656** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Misstänker otillåten journalläsning En man anmäler att han misstänker att olika vårdgivare läser dotterns journal. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06690** Ekonomi Patientavgifter	Fråga om frikort och sjukhusvård Anmälaren har frikort men har ändå fått faktura för vårdbesök på sjukhus. Fråga om kostnad för sjukhusvård ingår i frikort. Åtgärd: Hänvisar till vårdgivare där anmälaren fått vård. Sjukhusvård kostar ändå trots frikort.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06736** Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktigheter kring listning och kö till annan vårdcentral En man som var listad på en vårdcentral ställde sig i kö för listning på en annan vårdcentral. När den läkare mannen var listad hos slutade listade vårdcentralen om honom till en annan läkare. Detta tolkades som en ny listning och orsakade att mannen åkte ur kön till den andra vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Enligt handläggare på HSF som är kunnig på listningsfrågor är det inte korrekt att åka ur kön då omlistning sker på samma vårdcentral. Troligen uppfattar systemet att den sista listningen är patientens val och därför åker personen ur kön. En kontakt med en IT handläggare som kommer att lösa problemet för anmälaren så att han återfår sin plats i kön. Anmälaren är nöjd med hanteringen och ärendet avslutas därmed.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06747** Kommunikation Information	Svårt att hitta mottagning via 1177 Mina sidor En man anser att det är svårt att hitta en specialistmottagning via 177:s E-tjänster. Även personal ska ha haft svårt att hitta mottagningen då denna skulle visa patienterna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V1911-06799** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare fann inget avvikande, men mannen hade stora besvär från höften En man som varit utomlands under några år besökte specialist i landet då han hade stora besvär med sin höft. Trots manuella undersökningar och undersökningar med magnetröntgen fann inte läkarna något avvikande och han kunde inte få någon behandling. Slutligen träffade han en läkare som snabbt åtgärdade problemen med ett mindre kirurgiskt ingrepp. Mannen är missnöjd över att korrekt diagnos och behandling dröjde. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** **V1911-06810** Kommunikation Information	Problem med distribution av förbrukningshjälpmedel till hemmet En gammal kvinna har behov av förbrukningshjälpmedel i hemmet. Varje gång en sändning ska distribueras till kvinnan är det problem. Det är vanligtvis dottern som man ska ringa för att hjälpa till med att öppna porten, men personalen för företaget som distribuerar förbrukningshjälpmedel verkar inte ha förstått det. De kontaktar den gamla kvinnan som inte kan svara vilket leder till att sändningen av förbrukningsvaror uteblir. När dottern försökt ringa företaget har de inte hittat sändningen och hon får nu beställa nya varor. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1911-06814** Kommunikation Information	Felaktig rådgivning för svårt sjuk gravid kvinna En gravid kvinna hade smärtor och blödningar och kontaktade sjukvårdsrådgivningen flera gånger. De uppmanade kvinnan att avvakta och stanna hemma och dricka Coca cola. När hon väl kom till förlossningen visade det sig att hon hade svår havandeskapsförgiftning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** **V1911-06877** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Felaktig bedömning och bemötande En kvinna skadade ryggen i samband med träning. Hon försökte hantera smärtan själv genom att ta receptfria smärtstillande läkemedel men det hjälpte inte. Efter ett par timmar på gymmet fick hon ringa larmcentralen. Hon kördes in till en akutmottagning och fick intravenöst smärtstillande läkemedel och kunde åka hem. Väl hemma fick hon så svåra smärtor att hon inte kunde röra sig. Hon skrek av smärta. En närstående ringde larmcentralen och sade att kvinnan behövde en ambulans. Personen på larmcentralen sade att de skulle komma en ambulans. Det dröjde ett bra tag och sedan ringde de från larmcentralen igen och frågade hur hon mådde. De skickade då en jourläkare eftersom hon fortfarande hade så ont. Jourläkaren kom med en vanlig bil och hade inte så mycket smärtstillande läkemedel med sig. Jourläkaren undrade vad han gjorde där då han varken kunde transportera kvinnan eller ge henne tillräcklig smärtlindring. Efter fyra timmar kom ambulansen till slut och hon kördes in till en akutmottagning. Kvinnan berättade att vid två tillfällen lade personalen på larmcentralen på under pågående samtal. Kvinnan tyckte det var fruktansvärt att bli behandlad på detta sätt. En ambulans borde skickats direkt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** **V1911-06891** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om ambulansjournal En kvinna hade fått hjälp av ett ambulansbolag efter en brand i kvinnans hem. Hennes försäkringsbolag ville ha kopia av ambulansjournalen men hon hade inte lyckats få kontakt med rätt person och kunna beställa kopian. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktade SOS alarm och fick kännedom om vilket ambulansbolag har varit hos personen. Därefter kontaktades ambulansbolaget som ska skicka ambulansjournalen till patienten till bokföringsadressen.

Telefon **Övrig vård** **V1911-06945** Administrativ hantering Brister i hantering	Problem med listningsblankett på nätet En man hade problem att skriva under en listningsblankett digitalt på 1177, mina e-tjänster. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om telefonnumret till support för e-tjänsterna på 1177 samt att han kan läsa mer om detta på 1177.
Telefon **Övrig vård** **V1911-07006** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Inte fått någon leverans av kompressionsstrumpor En kvinna har behov av kompressionsstrumpor, men senaste leveransen är försenad och hon har stort behov av nya strumpor då de gamla mist sin elasticitet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad tar kontakt med hjälpmedelsenheten som hänvisar anmälaren att ta kontakt med sin förskrivare.
Telefon **Övrig vård** **V1911-07077** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om samordnad individuell plan En anmälare har en fråga om vem som initierar samordnad individuell plan. Om en anhörig eller patient själv kan göra det eller om det är hälso- och sjukvården eller socialtjänsten. Åtgärd: Socialtjänsten och hälso- och sjukvården är skyldiga att ta initiativ till en samordnad individuell plan när de ser att det behövs samordning för att en person ska få rätt stöd, men arbetet kan också starta med att individen själv ber om att få en SIP. Information enligt "Uppdrag psykisk hälsa", Sveriges kommuner och regioner.
Telefon **Övrig vård** **V1912-07093** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om visst intyg är avgiftsfritt En kvinna som har ett ärende hos Löf undrar om intyg från arbetsterapeut är avgiftsfritt. Kvinnan ska besöka arbetsterapeuten och vill få ett riktigt intyg som sammanfattar hennes problem, inte bara en bedömning. Kvinnan undrar också om hon har rätt till avgiftsfritt nytt invaliditetsintyg från läkare med anledning av att hennes ärende hos patientskadenämnden ska avgöra antal procent av invaliditet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1912-07094** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i fortsatt vård för nybliven vuxen som är multisjuk En nybliven vuxen som är multisjuk har tidigare vårdats på barnklinik där alla kompetenser fanns inom samma område. Hon har nu, enligt anmälaren, svårigheter att få rätt vård. Hänvisning görs till vårdcentral vilka skickar remiss till annat sjukhus men där svarade de att de inte jobbar med det som personen behöver vård för. Anmälaren anser att det oacceptabelt att, för att man blivit myndig, man inte ska kunna få adekvat vård och någon som har huvudansvar för patienten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att vårdcentralen ska vara den som har ansvar och skriver remisser till rätt vårdgivare. Hänvisar dit.
Telefon **Övrig vård** **V1912-07118** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om kostnader för insulin En kvinna som har diabetes har alltid fått insulinbehandling gratis. Hon fick nu betala när hon skulle hämta ut sina läkemedel på apoteket. Anmälaren undrar om någon förändring har gjorts gällande subventioner för dessa mediciner. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har hänvisats att kontakta aktuellt apotek och fråga vad de har tagit betalt för då insulin ska vara kostnadsfritt för patienter med diabetes.

Telefon **Övrig vård** **V1912-07189** Kommunikation Information Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Förstår inte sina loggutdrag En kvinna anmäler att hon inte förstår de loggutdrag hon fått av flera vårdgivare. Hon kan inte bedöma om slagningarna som yrkesutövarna inom hälso- och sjukvården gjort har varit befogade och hon kräver att få en muntlig genomgång av loggutdraget av någon oberoende person som inte är verksam vid vårdgivarna. Hon har frågor om regelverket. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren informerades om regelverket och fick information om bland annat Datainspektionens tillsyn och om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att ett yttrande begärs av patientnämndens förvaltning.
Telefon **Övrig vård** **V1912-07233** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Misstänker att någon kapat identiteten En kvinna är orolig över att någon kapat hennes identitet då underliga journalnotat dykt upp. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderar anmälaren att polisanmäla.
Telefon **Övrig vård** **V1912-07264** Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter bemötande av ambulanssjukvårdare En kvinna ifrågasätter bemötandet av en ambulanssjukvårdare. Upplevde att denne bemötte henne respektlöst och nedsättande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1912-07265** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om second opinion En anmälare med hjärtproblematik frågar om hur man får ny medicinsk bedömning. Anmälaren vill fråga en annan specialistläkare om den läkemedelsbehandling hen har är den mest optimala. Anmälaren har biverkningar som sänker livskvaliteten men har egentligen inga klagomål på behandlande läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att det är den behandlande läkaren som ska skriva en remiss till en ny medicinsk bedömning men det gäller främst vid livshotande eller särskilt allvarlig sjukdom. Information om egenremiss och möjlighet till fritt vårdval. Råd att prata med behandlande läkare och ställa alla sina frågor om pågående behandling.
Telefon **Övrig vård** **V1912-07353** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Intrång i journal En anmälare har frågor och synpunkter kring dataintrång i journal. Åtgärd: Information om att själv begära ut fördjupad logglista på personnivå från vårdgivaren.
Telefon **Övrig vård** **V1912-07403** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Synpunkter på patientavgifter En man anser att informationen gällande patientavgifter är missvisande. Till exempel nämner han ett besök på närakutmottagning kostar 200 kronor men om patienten hänvisas till en röntgenundersökning tillkommer ytterligare 200 kronor. Mannen anser att i patientavgiften borde samtliga undersökningar ingå och att patienterna borde få bättre information i receptionen om vad som ingår i patientavgiften. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V1912-07413** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om kostnader för ortopediska skor En kvinna fick betala fullpris för två par ortopediska skor efter en olycka. En närstående till kvinnan undrar varför hon inte fick dessa till rabatterat pris genom subvention från regionen. Anmälaren vill också veta om den ortopediska mottagningen har fått ersättning från Regionen trots att de betalat fullpris. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V1912-07463** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Provtagning utomlands En kvinna är i behov av kontinuerlig provtagning, då hon lider av en autoimmun sjukdom. Nu befann hon sig utomlands när provtagningen skulle ske och hon uppsökte en mottagning som utförde provtagningen. Kvinnan undrar hur hon kan få ersättning för sina utgifter i samband med besöket. Samt summan införd på högkostnadsskyddet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till enheten för patientavgifter på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Övrig vård** **V1912-07563** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Frågor om hantering av brister i undersökning Anmälaren råkade ut för trafikolycka. Anmälaren var kritisk till vårdens undersökningar. Han ställde frågor om hur han skulle hantera dessa brister i undersökningarna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Skrivelse **Övrig vård** **V1911-06487** Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Beröm omvårdnad av jourteam vid ångestattack En kvinna har bemötts bra och fått god omvårdnad i hemmet av jourläkare och sjuksköterska vid ångestattack. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har sänt skrivelsen för kännedom till jourteamet enligt kvinnans önskemål. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V1911-06595** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lidande för suicid person En kvinna anser att SOS Alarm gjorde en felbedömning som orsakade henne ett extra långt lidande. Kvinnan var suicidal. Hon ringde själv SOS Alarm och förklarade sitt mående. En ambulans sändes hem till kvinnan. De stannade i flera timmar i väntan på en läkare som kunde skriva vårdintyg. Därefter kontaktades polisen som förde kvinnan till vårdinrättning för inneliggande vård. Kvinnan menar att hon hade fått ett bättre och framför allt snabbare omhändertagande om SOS Alarm hade sänt en polisbil som har en mer tvingande funktion. De hade kunnat ta henne direkt till akutsjukvården. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I samtalet med anmälaren diskuteras valet att sända sjukvårdspersonal framför polis då kvinnan hotade att skada sig med kniv samt att hoppa från ett fönster. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V1911-06783** Kommunikation Bemötande	Bristande bemött av ambulanspersonal En kvinna kontaktade SOS Alarm som sände en ambulans hem till kvinnan. Ambulanspersonalen upplevdes otrevlig. Först ifrågasatte de varför kvinnan hade ringt efter en ambulans. Sedan tvingade de henne att gå ut ur lägenheten till ambulansen trots att hon hade stora smärtor. Hon fick även sitta upp i ambulansen. Kvinnan som hade velat ligga på en bår upplevde inte att personalen tog henne på allvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärandet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** **V1911-06856** Vård och behandling Behandling	Bristande omhändertagande vid motorcykelolycka En man körde omkull med sin motorcykel och landade hårt på huvudet och axeln. När ambulansen kom till platsen fick mannen sätta sig på båren för transport till akutsjukhus. Mannen ifrågasätter varför ambulanspersonalen inte stabiliserade hans nacke med stödkrage direkt på olycksplatsen, detta skedde först då han kom till akutmottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** **V1912-07539** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Vill inte att fotvårdare ska läsa andra vårdgivares journaler En kvinna kontaktar förvaltningen för att hon vill säkerställa att en vårdgivare inom medicinsk fotvård inte ska läsa hennes patientjournaler i den sammanhållna journalföringen. Åtgärd: Åtgärd: Kvinnan informerades om regelverket. En vårdgivare får ta del av andra vårdgivares uppgifter bara om de kan antas ha betydelse för att förebygga, utreda eller behandla sjukdomar och skador hos patienten eller för att utfärda intyg om vården. Dessutom krävs att vårdgivaren har en aktuell patientrelation med patienten och att denne samtyckt till att vårdgivaren får ta del av uppgifterna. I annat fall kan vårdgivaren göra sig skyldig till brottet dataintrång. Kvinnan informerades även om hennes möjligheter att begära loggutdrag och journalspärrar hos andra vårdgivare.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V1911-06610** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ambulanspersonal kom inte in på grund av allergi En kvinna har synpunkter på att hon inte fick en adekvat undersökning av ambulanspersonalen då en av ambulanspersonalen inte ville komma hem till henne eftersom han var allergisk mot katter. Hon undrar också om SOS-alarm inte har någon policy om att fråga patienter om de har något husdjur, innan man skickar en ambulans. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V1912-07142** Övrigt Övrigt	Negativa upplevelser Anmälaren har negativa upplevelser av vården, e-post beskriver inte mer än så. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V1912-07232** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Avslag på begäran om subventionerad behandling Enligt anmälaren har en förvaltning inom regionen avslagit hennes begäran att få kostnaden för behandling subventionerad av regionen. Anmälaren motsätter sig detta beslut. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V1912-07439** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Sjukresa fallerade En man har synpunkter på en sjukresa han gjorde från akutsjukhus till hemadress. Denna dag drabbades inte bara han utan många medpatienter. Taxibolaget hörde av sig fem minuter innan avsatt tid och meddelade att de inte hade några bilar men att de skulle återkomma. Mannen ringde resegarantin på trafikförvaltningen så inga besked gavs. Inte heller de kunde ge besked. Mannen bokade därmed en privat taxi som kom inom några minuter. Mannen påtalar att alla inte har råd att betala och ligga ute med pengar för egna taxiresor. De som använder sig av sjukresor har ibland svåra funktionsnedsättningar och befinner sig redan i en utsatt situation. Mannen vittnar även om taxibilar som inte håller tider, chaufförer som är ohjälpsamma och som är trötta. Under en sjukresa somnade chaufför framför ratten. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Övrig vård** **V1911-06462** Vård och behandling Behandling	Drabbas av att vård för extensiv svettning inte ges En kvinna som lider av hyperhidros, extensiv svettning, har behandlats med botox för detta i över tio år i Stockholm och Köpenhamn. När nu klinikerna i Köpenhamn och Huddinge stängts får hon inte den vård som hon behöver och har rätt till. Andra landsting nekar patienter från Stockholm då de prioriterar sina egna invånare. Sveriges Kommuner och Landsting har skrivit i en promemoria att hyperhidrospatienter har rätt att få den behandling de behöver, kvinnan undrar därför varför patienterna nekas vård. Södersjukhuset, som ska genomföra behandlingen från och med 2020, tar inte emot remisser eller samtal innan 2020 och kliniken i Huddinge tar inte längre emot remisser. Patienterna hamnar därför mellan stolarna. Kvinnan har frågor om vilka väntetider som kommer finnas och undrar varför patienterna inte kan få vård i andra landsting. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har begärt ett klargörande svar från hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) gällande vart remisser ska skickas och planering kring den framtida behandlingen för hyperhidros. Verksamheten i Stockholm kommer att från årsskiftet flytta från Karolinska Universitetssjukhuset i Huddinge till Södersjukhuset. Karolinska ska dock fortsatt ta emot remisser från husläkare fram till årsskiftet och patienter som är uppsatta på väntelista för behandling på Karolinska kommer automatiskt att flyttas över till Södersjukhuset. Behandlingens omfattning har sedan regionens egendrivna verksamheter tog över hyperhidrosbehandlingen följt Svensk Dermatologförenings riktlinjer som bara omfattar hand- och armhålesvettning. I ett fåtal fall har även fotsvett behandlats men det är upp till läkaren att beroende på patientens besvär ta ställning till avsteg från rekommendationerna, framhåller HSF. Patientnämndens förvaltning har skickat över kopior av HSF-svaret till anmälaren för kännedom och kommer att hålla denna fråga under bevakning framgent.
Epost **Övrig vård** **V1911-06463** Vård och behandling Behandling	Får inte vård för extrem svettning En kvinna som lider av en sjukdom som ger extensiva svettningar på flera ställen på kroppen anmäler att hon plågas av att det inte erbjuds vård för detta inom landstinget. Hon kan inte längre få vård i Uppsala eller i Köpenhamn. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepat kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick. Med anledning av antalet inkomna ärenden rörande samma problematik har yttrande begärts från hälso- och sjukvårdsförvaltningen där det framgår att verksamheten kommer att flyttas från Karolinska Universitetssjukhuset i Huddinge till Södersjukhuset dit patienter kan begära remiss från sina husläkare. Verksamheten kommer dock sättas igång först vid årsskiftet 2019/2020.
Epost **Övrig vård** **V1911-06529** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Ansvar för koordinering av sjukvård En man med kroniska sjukdomar är besviken över och missnöjd med koordineringen i vården. Han avser samarbete mellan primärvård och akutsjukhus, men också med specialistvård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V1911-06608** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att ta prover efter upphandling En kvinna som tidigare kunde ta blodprover vid en vårdcentral har inte längre möjlighet att göra detta. Orsaken är en upphandling kring provtagning som gjort att prover ska lämnas vid ett akutsjukhus. Kvinnan menar att detta gjort provtagningen otillgänglig, särskilt för personer med funktionsvariationer. Hon undrar hur ansvariga resonerade i samband med upphandlingen, vad som prioriterades och vilka parametrar som vägdes in i beslutet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Övrig vård** **V1911-06612** Vård och behandling Behandling	Får inte behandling som behövs för överdriven svettning En man med diagnosen hyperhidros som innebär extensiv svettning anmäler att han inte kan erbjudas den vård han behöver för att hålla symtomen i schack. Den behandling som ingår i regionens avtal med Södersjukhuset och som börjar gälla 2020 omfattar inte alla de områden på anmälarens kropp som är drabbade av svettningar. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har begärt ett klargörande svar från hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) gällande vart remisser ska skickas och planering kring den framtida behandlingen för hyperhidros. Verksamheten i Stockholm kommer att från årsskiftet flytta från Karolinska Universitetssjukhuset i Huddinge till Södersjukhuset. Karolinska ska dock fortsatt ta emot remisser från husläkare fram till årsskiftet och patienter som är uppsatta på väntelista för behandling på Karolinska kommer automatiskt att flyttas över till Södersjukhuset. Behandlingens omfattning har sedan regionens egendrivna verksamheter tog över hyperhidrosbehandlingen följt Svensk Dermatologförenings riktlinjer som bara omfattar hand- och armhålesvettning. I ett fåtal fall har även fotsvett behandlats men det är upp till läkaren att beroende på patientens besvär ta ställning till avsteg från rekommendationerna, framhåller HSF. Patientnämndens förvaltning har skickat över kopior av HSF-svaret till anmälaren för kännedom och kommer att hålla denna fråga under bevakning framgent.
Epost **Övrig vård** **V1911-06693** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Brister i ortopedisk behandling för barn orsakade fortsatta besvär En kvinna som då hon var barn blev tacklad vid en aktivitet för flera år sedan och sökte då vård. Enligt anmälaren fick hon fel behandling och har nu besvär med en sned rygg. Anmälaren anser att behandlingen orsakade en felläkning och de besvär som hon har idag. Hon är osäker på var hon sökte och fick vård. Hon har ringt till det sjukhus hon trodde att hon var på men ingen journal och ingen röntgen finns dokumenterat. Föräldrarna anmälde till något försäkringsbolag men inte heller där finns någon dokumentation. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren får själv eftersöka journaler och försöka ta reda på var hon fått vård. Därefter kan vi eventuellt inhämta yttrande. Hänvisar till vårdcentral för att få hennes besvär undersökta för att se om det kan finnas en koppling till det som inträffade för flera år sedan. Ärendet avslutas tillsvidare på förvaltningen.
Epost **Övrig vård** **V1911-06850** Kommunikation Delaktig	Bristande dialog kring ett barn En kvinna och hennes son med en funktionsnedsättning, besökte en vårdmottagning tillsamman med representanter från skolan. Vårdgivaren tog på mötet upp saker som skolan inte borde ha varit delaktiga i, enligt mamman. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V1911-06889** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bedömning av 1177 sjukvårdsupplysningen En kvinna har ringt sjukvårdsupplysningen med svåra smärtor i sitt ben. Enligt anmälaren var kvinnans smärtor oerhört kraftiga men trots detta rådde sjukvårdsupplysningen kvinnan att boka en taxi till sjukhuset och beställde ingen ambulans. Anmälaren ifrågasätter detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Övrig vård** **V1911-06898** Vård och behandling Läkemedel	Långa köer för att få ett läkemedel En man har synpunkter på att det är långa köer för att få läkemedlet PrEP som tas för att förebygga att hiv överförs. Han ifrågasätter att inte tillräckliga medel avsatts inom regionen för detta. Åtgärd: Åtgärd: Mannen informerades om att en ledamot i hälso- och sjukvårdsnämnden nyligen ställt frågor till den nämnden angående det här läkemedlet. Svaret finns tillgängligt för alla att läsa på sll.se. Det är Venhälsan på Södersjukhuset som ansvarar för läkemedlet i syfte att minska spridning av hiv-infektion i länet. Preliminär prognos är att alla budgetmedel som är avsatta kommer att disponeras, inte minst utifrån ökat antal återbesök som kommer ske i slutet av året. Södersjukhuset kommer vara tvunget att öka bemanningen för att klara av uppdraget. Regionen följer de nationella riktlinjer som Sveriges Kommuner och Landsting antagit.
Epost **Övrig vård** **V1911-07004** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades utredning Anmälaren nekades utredning av reaktion på mögel. Efter det att skrivelsen inkommit framförde anmälaren att hon inte önskade vidare handläggning. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren framförde att hon inte önskade vidare handläggning avslutades ärendet. Uttrande ej inhämtat. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V1911-07034** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor och synpunkter gällande journalföring Anmälaren har frågor om vad som måste ingå i en patientjournal samt vad denne kan göra för att komma tillrätta med anteckningar som hon mår dåligt av. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om regelverket.
Epost **Övrig vård** **V1912-07115** Vård och behandling Behandling	Vattengymnastik ges ej mer En kvinna är bekymrad över att vattengymnastik sedan många år är nedlagd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Övrig vård** **V1912-07116** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Bristande information kring medicinteknisk utrustning som inte fungerar En pappa till en pojke med diabetes typ 1, har synpunkter på att landstinget hänvisar till det privata bolag som tillverkat och är återförsäljare av den apparatur som föräldrarna behöver support och medicinsk rådgivning kring. Bolaget har i sin tur lejt bort sin kundservice. Rådgivningen är undermålig 9 gånger av 10 när de ringer. Föräldrarna möts av okunskap och oförståelse. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V1912-07227** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Problem kring läkemedelsbehandling En kvinna upplevde problem kring läkemedelsbehandling. En läkare ändrar doseringen utan att träffa henne och vill inte skriva ut recept. Kvinnan har drabbats av att hon varit utan läkemedel i en vecka och hon har inte informerats om orsaken till läkarens hantering. Åtgärd: Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet.

Epost **Övrig vård** **V1912-07281** Vård och behandling Diagnos	Missnöjd med tandläkarbesök Anmälaren ansåg att tandläkare gjorde fel bedömning, att tanden skulle tas bort. Annan tandläkare konstaterade att tanden inte var angripen av karies. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren kommer vända sig till IVO. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** **V1912-07319** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om loggutdrag En systemförvaltare som arbetar vid en vårdgivare kontaktar förvaltningsjuristen med frågor om loggutdrags innehåll. Åtgärd: Åtgärd: Frågeställaren informerades om regelverket.
Epost **Övrig vård** **V1912-07517** Kommunikation Delaktig	Vårdnadshavare har inte tillgång till tonårings journaluppgifter En mamma klagar på att hon inte längre kan sköta sitt tonåriga barns vårdärenden i 1177 Vårdguidens e-tjänster. Hon ifrågasätter att så pass unga personer som 13 år förväntas ha en egen e-legitimation och sköta sina vårdärenden själva. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren informerades om regelverket. 13 år har valts som gräns för att barn i den åldern börjar kunna råda över sin egen sekretess med stöd av praxis. Det ser likadant ut i hela Sverige. Vad gäller journalläsning kan vårdnadshavare i samråd med verksamhetschef och barnet få förlängd tillgång till journalen via nätet även efter 13 års ålder.
Epost **Övrig vård** **V2001-00025** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i vård och journalföring En man har synpunkter på utebliven vård och felaktigheter i journalen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** **V2001-00083** Resultat Resultat	Komplikationer efter operation En man har fått bestående skador efter en operation. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.