Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-09-18

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Habilitering	**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	26

Avslutat datum: 2026-05-01 - 2026-08-31

Skrivelse	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet
Habilitering	En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
V2604-02913	
Tillgänglighet	
Tillgänglighet till vården	
Kommunikation	
Delaktig	

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02916** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02919** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02920** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02921** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02923** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02925** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02927** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02928** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02931** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02932** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02933** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02934** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02935** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02936** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02937** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02938** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02939** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02940** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02941** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02942** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Habilitering** **V2604-02943** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Habilitering** **V2604-02944** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Otillgängliga kontaktvägar för person med dövblindhet En person med dövblindhet beskriver att regionens digitala kontaktvägar kräver e-legitimation vilket hen inte klarar av utifrån personens funktionsnedsättningar. Detsamma gäller telefoni som personen ofta hänvisas till. Personen har tidigare kunnat kontakta vårdverksamheter via e-post, vilket underlättat kontakten med vården, men uppger att detta inte längre tillåts. Personen behöver kunna kontakta vården för bland annat bokning av dövblindtolk, få synhjälpmedel, utbildning, kurser, kuratorsamtal, terapeutiskt stöd och hjälpmedel för bildtelefoni. Personen upplever att regionens regler leder till att viktiga vårdkontakter försvåras, vilket bidrar till isolering, och anmäler Region Stockholm för diskriminering och kränkning av sina rättigheter. Åtgärd: I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) beklagades att patienten hade upplevt kontakten med vården som diskriminerande och otillgänglig. HSF beskrev patientens rätt till en tillgänglig vård och redogjorde för de regler och styrdokument som gällde på området. Det framkom att webbplatser och e-tjänster granskades kontinuerligt utifrån kraven på tillgänglighet och att brister åtgärdades löpande. Patienter som inte kan använda ordinarie e-legitimation kan erbjudas andra lösningar och alternativa kontaktvägar. De uppgav även att berörda verksamheter skulle påminnas om sitt ansvar att samordna kontakten med patienten på ett tillgängligt och säkert sätt. Arbetet med att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna skulle fortsätta, med särskilt fokus på grupper som hade svårt att använda befintliga e-tjänster. I ett svar från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) framkom att berörda verksamheter följde Region Stockholms riktlinjer och därför inte kommunicerade med patienter via e-post, eftersom e-postsystemet inte var krypterat för hantering av patientuppgifter. Patienten uppmanades att kontakta respektive verksamhet för dialog om hur kommunikationen kunde anpassas utifrån patientens behov. Ärendet avslutades på förvaltningen.

E-post **Habilitering** **V2607-04915** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Bristande stöd vid trauma En person hade synpunkter på ett besök vid habiliteringen. Personen upplevde att samtalet inte fokuserade på det psykiska mående som hen ville ta upp, utan på andra delar av vårdsituationen. Hen fick information om att habiliteringen inte erbjuder långvarig samtalsterapi för trauma och hänvisades till annan vård, men upplevde att stödet för att söka vidare var otillräckligt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
1177 **Habilitering** **V2603-02120** Kommunikation Delaktig	Inställt vårdbesök på grund av utebliven tolk trots möjlighet för vården att avboka En dövblind kvinna hade ett planerat vårdbesök och vårdgivaren hade bokat tolk. Kvinnan reste till mottagningen med färdtjänst och anlände en timme före besöket, men fick då besked om att besöket var inställt eftersom tolken fått förhinder. Hon fick därefter resa hem med färdtjänst utan att besöket genomfördes. I efterhand har kvinnan fått veta att tolken avbokade sitt uppdrag redan fyra dagar tidigare. Hon är kritisk till att vårdgivaren inte informerade henne i tid om avbokningen. Kvinnan har ersättningsanspråk på de kostnader hon haft i samband med resorna. Åtgärd: I inhämtad skrivelse från vårdgivaren framgår att besöket inte kunde genomföras utan tolk då en av behandlarna inte är teckenspråkig. Vårdgivaren uppger att tolk är en förutsättning för att säkerställa patientsäkerheten. Vidare framgår att verksamheten utreder möjligheten att ersätta patientens kostnader för taxiresa tur och retur. Patienten kommer att informeras när beslut har fattats och behöver, om ersättning kan beviljas, inkomma med kvitton för resorna. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Habilitering** **V2606-04243** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Delaktig	Barn nekades kommunikationshjälpmedel Ett barn utan talat språk men med god språkförståelse hade enligt närstående upprepade gånger nekats förskrivning av en viss typ av kommunikationshjälpmedel vid en habiliteringsverksamhet. Avsaknaden av ett fungerande kommunikationsverktyg medförde stor frustration för barnet och påverkade hens psykiska mående och utveckling. Den begränsade möjligheten att kommunicera utgjorde en risk för barnet och omgivningen. Närstående önskade att beslutet skulle omprövas samt att vårdgivaren skulle lämna en förklaring till varför hjälpmedlet hittills hade nekats. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.