Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-04-01

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Övrig vård	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	25

Avslutat datum: 2026-02-01 - 2026-02-28

Telefon **Övrig vård** **V2602-00735** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter vilka sjukdomar som berättigar till fotvård En kvinna har besökt en vårdcentral och informerats om att hon inte är berättigad fotvård via vårdcentralen, utan behöver betala kostnaden för fotvård privat. Hon anser att det är för snäva kriterier för att få fotvård då det finns många orsaker till att man inte kan sköta sina fötter. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2602-01194** Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Brister i leverans av förbrukningshjälpmedel i hemmet En patient upplevde stora problem med hemleverans med nödvändiga förbrukningshjälpmedel som inte kommer som utlovat enligt ombudet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2602-01237** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Obehagskänslor i samband med undersökning En äldre kvinna utsattes för mycket smärtor i samband med en undersökning av vårdpersonal. Hon vill inte andra ska drabbas av samma obehagskänslor. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2602-01456** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Frågor kring vård av Hyperhidros En yngre kvinna med hyperhidros (överdriven svettning) i armhålor har tidigare fått injektioner utanför regionen. Hon har därefter betalt privat för behandling vilket inte har gett samma effekt och har varit mycket kostsamt. Hon är nu i behov av behandling via regionen och undrar hur hon ska gå till väga. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om regionens riktlinjer kring Hyperhidros och hänvisar till primärvården för remiss till specialistsjukvården.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2511-08198** Vård och behandling Behandling	Lång väntan vid reparation av hörapparat En kvinna lämnade in sin hörapparat för reparation och fick information om att det skulle ta sju arbetsdagar. Hon uttryckte att detta var en lång tid att vara utan hörapparat, eftersom hon är hörselskadad. Efter tretton arbetsdagar hade hon fortfarande inte fått tillbaka hörapparaten och kontaktade därför hjälpmedelsverksamheten för att fråga var den fanns. Personalen kunde först inte hitta hörapparaten men återkom senare med beskedet att leverantören hade mycket att göra och att det därför uppstått förseningar. Kvinnan ställde sig frågande till den långa reparationstiden. Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren beklagades att det tagit tid att få patientens hörapparat reparerad. Vårdgivaren uppgav att de inte har uppdrag att tillhandahålla låneapparat under reparationstiden. Vissa reparationer kan utföras på mottagningen medan andra behöver skickas till leverantörens verkstad, vilket skedde i detta fall. Vårdgivaren uppgav att de arbetar kontinuerligt med att förbättra sina arbetssätt för att minska väntetider vid reparationer. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Övrig vård** **V2511-08366** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Administrativ hantering Brister i hantering	Upprepade problem med trasig rullstol och bristande åtgärder från hjälpmedelscentralen En mamma kontaktar patientnämndens förvaltning som ombud för sin nioåriga dotter, som under fyra till fem månader haft stora problem med sin rullstol. Trots flera felanmälningar till hjälpmedelscentralen har de inte fått hjälpt då rullstolen gått sönder återigen. Rullstolens bromsar fungerar inte och den fastnar ibland helt, vilket gjort att flickan tvingats stanna hemma under lång tid. Familjen har vid två tillfällen åkt till hjälpmedelscentralen för reparation, men rullstolen har gått sönder kort därefter. Mamman önskar att dottern får en ny rullstol så snart som möjligt och ber om hjälp att driva ärendet vidare så att dottern får den hjälp hon behöver. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från hjälpmedelsservice. Det uppgavs att rullstolen lagats vid två tillfällen genom åtgärder på bromsarna. Fyra dagar efter första reparationen inkom en ny felanmälan om samma problem, vilket åtgärdades efter tre veckor. Enligt rutin bedömer en tekniker om rullstolen inte kan reparera och då kan en ny rullstol ges ut, men detta måste ske i samråd med förskrivande enhet på habiliteringen. Ansvarig på hjälpmedelsservice uttryckte en förhoppning om att gemensamt hitta en lösning för att undvika upprepade reparationer. Ombudet kontaktades efter att synpunkterna kommit till deras kännedom och denna information gavs då även muntligen. Ombudet har inte hört av sig efter att ha tagit del av svaret inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> 1177 **Övrig vård** **V2511-08383** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kallades inte till mammografi, återinsjuknade i bröstcancer En kvinna hade bröstcancer som hon behandlades för i 33-årsåldern. Hon kom till Sverige några år senare och har bott här i mer än tio år. Kvinnan har aldrig kallats till mammografi under sin tid som boende i Sverige. Nu har hon återinsjuknat i bröstcancer. Åtgärd: I inhämtat svar från enheten vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen hänvisades kvinnan att kontakta Bröstcentrum i regionen som kvinnan tillhör. Kvinnan tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2601-00601** Övrigt Övrigt	Synpunkter på ett upphörande av avtal med vårdgivare Anmälaren framförde sin uppfattning att det var ett felaktigt beslut inom Region Stockholm att inte förlänga avtalet med en specifik vårdgivare vars verksamhet berörde specialistvård. Åtgärd: Förvaltningen försökte upprätta kontakt med anmälaren för att informera om möjligheten att kontakta hälso- och sjukvårdsförvaltningen inom Region Stockholm. Ärendet avslutas. Anmälaren återkom dock inte. Ärendet avslutas.

E-post **Övrig vård** **V2602-00739** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Frågor om proposition om fortsatt screening Patienten ställde frågor om proposition om fortsatt screening. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten. Information lämnades om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten avbröt kontakten. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2510-07401** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	En patient som ramlade av bristen under sjuktransport och slog i huvudet dog fem dagar senare En man som transporterades mellan två vårdenheter föll i golvet under transporten då hen inte var ordentligt fastspänd. Chauffören hjälpte inte personen upp, utan denne fick ligga kvar på golvet till ankomsten. Personen slog i huvudet i fallet och beskrev kraftig smärta dagen efter. Ett par dagar senare förvärrades patientens tillstånd. Stroke misstänktes och patienten avled fem dagar efter transporten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De svarade att föraren spände fast rullstol, komfort- och säkerhetsbälte före avfärd men att resenären kan ha knäppt upp bältena under färd utan att chauffören märkte det då han koncentrerade sig på vägen. Föraren hälsade att han stannat på en säker plats för att försöka hjälpa resenären när han märkte att denne glidit ur stolen, men att han inte orkade lyfta honom själv. Han beslutade då att köra sista korta biten fram till destinationen. Chauffören arbetade kvar efter händelsen och har haft ett klargörande samtal med företaget. Företaget skrev att de registrerar klargörande samtal i sina system vilket gör det lätt att följa upp om en förare skulle få fler anmärkningar. De skrev att det i förlängningen skulle kunna betyda att en förare inte får arbeta kvar. De skrev att de har återkommande utbildningar för förare angående fastspänning, hjälpmedel och hur de bör gå tillväga i händelse av olycks- eller sjukdomsfall. Ombudet har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. I brevet var han kritisk till att vårdgivaren bara hört chaufförens version. Han påtalade att patienten var klar och redig när det inträffade och efter händelsen beskrev för flera personer om en ryckig bilfärd där han föll ur stolen i en kurva. Han skrev att han tar ärendet vidare till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2510-07677** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfälligt bemötande och upplevt en felaktig bedömning och hantering av 1177 En man ringde 1177 sjukvårdsrådgivning för att få hjälp med sin ångest. Han upplevde att personalen han fick prata med inte var medmänsklig och hade taggarna utåt. Då samtalet blev otrevligt lade patienten på luren. Ungefär 20 minuter senare kom två ambulanser och flera polisbilar hem till mannen och forcerade sig in i bostaden. Därefter skedde en två timmars lång konversation mellan honom, polisen och ambulanspersonal. Enligt polisen hade personal från 1177 sagt att patienten nämnt en yxa, vilket han menar inte stämmer och vill att det inspelade samtalet lyssnas av och granskas. Det konstaterades senare av en överläkare vid en psykiatrisk akutenhet att det blivit fel och mannen fick gå hem. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som tackade för synpunkterna. Det framgick att patienten i samtalet berättat att han planerade att ta livet av sig under natten. Vidare stod det att samtalet var kort och att det uppstod en del missförstånd. Mannen erbjöds att få komma till deras kontor för att lyssna på 1177-samtalet tillsammans med patientsäkerhetsansvarig sjuksköterska och medicinskt rådgivande läkare. Vårdgivaren gav olika datum och klockslag för ett möte och informerade hur han skulle gå till väga för att boka detta. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Övrig vård** **V2510-07803** Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Ärende kring hjälpmedel makulerades En man som inte är folkbokförd i Sverige, men har rätt till vård genom intyg från Försäkringskassan, fick inkontinensskydd utskrivet av vårdcentralen. Patienten menar dock att vårdgivaren som ansvarar för hjälpmedel makulerade ordern och att patienten därför fick ta telefonkontakter och försöka ställa allt till rätta. Han undrar också över en avgift som dragits från hans konto utan faktura. Patienten anser att det är användandet av reservnummer, istället för personnummer, för patienter i hans situation som gör att vården krånglas till eller inte fungerar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som förklarade att när denna mottog förskrivningen från patientens vårdgivare så hade den angett leveransadress i ett annat land. Verksamheten hade således inte fått en korrekt leveransadress från förskrivaren. För att verksamheten ska kunna utföra en leverans måste en korrekt leveransadress i Sverige anges. Rörande avgiften som dragits redogjorde vårdgivaren för omständigheterna. Förskrivaren hade använt patientens personnummer, och inte det reservnummer som enligt rutin ska användas. För reservnumret har vårdgivaren säkerställt att fakturan går till den adress som leveransen går till. Den faktura som betalades via autogirot hade fastnat i postgången och gick tillbaka till vårdgivaren men denna postgång tar lite tid och det hade därför inte uppmärksammats att fakturan inte kommit fram till patienten. Den enhet som skickar ut samtliga patientavgifter i Region Stockholm frankerar endast för post inom Sverige. Vårdgivaren skulle skicka en kopia på fakturan som betalades via autogirot. Patienten har tagit del av svaren och ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2510-07807** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Illa bemött och förminskning från ambulanspersonal En kvinna råkade ut för en olycka för ett och ett halvt år sedan då ambulans tillkallades till hemmet. Patienten menar att hon blev mycket illa och otrevligt bemött av ambulanspersonalen som tyckte att hon kunde gå till fordonet, patienten menar att hon låg på golvet, förlorat mycket blod och kräktes så fort hon försökte lyfta huvudet och inte kunde känna sin fot. Patienten menar att ambulansteamet släpade henne och frågade om hon hade druckit alkohol, hennes skada kommenterades som skrubbsår. När patienten kom till sjukhuset hade hon mycket lågt blodtryck och fick intravenös vätska och blodtransfusioner, det som benämnts som ett skrubbsår var en nervskada och en muskel var avskuren. Enligt patienten gjordes en orosanmälan till socialtjänsten på grund av underlaget från ambulanspersonalen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att det finns rutiner, riktlinjer och direktiv för att bedöma sjukdomar och skadors allvarlighetsgrad, dessa ger ett stöd i bedömningar och behandling. Ambulanssjukvården ska också bedrivas så långt det är möjligt i samråd med patienten som på olika sätt ska visas hänsyn och respekt. Vid samtal med berörd besättning om ärendet framkom dessvärre att de på grund av den långa tid som förflutit sedan händelsen inte hade några tydliga minnesbilder av uppdraget. Vårdgivaren med berörda besättningsmedlemmar beklagade dock om bemötandet upplevts som dåligt då målet är att alla ska bemötas med värdighet och respekt. Berörda medarbetare hade fått ta del av hela patientens skrivelse och tog till sig av synpunkterna. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2510-08013** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Gravid med kraftigt näsblod nekades ambulans En gravid kvinna fick kraftigt näsblod vilket även inträffade under hennes första graviditet där blodförlusten blev över två liter. Hon kontaktade SOS Alarm som inte ville skicka ambulans men till slut lyckades hennes partner övertala SOS att skicka en ambulans. Även denna gång blev det en stor blodförlust. Ombudet vill ha ut en utskrift av detta samtal med SOS. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som tackar för återkopplingen och framför att beslut har fattats att begärda handlingar ska utlämnas till ombudet. Händelsen är utredd genom att lyssna på samtliga ljudfiler och granska ärendedokumentationen. Utredningen visar att ärendet inte hanterades i enlighet med vårdgivarens processer och rutiner där deras medicinska beslutsstöd inte användes i enlighet med fastställd metod, därför påbörjades en hänvisning till egen transport när patientens tillstånd och symtom redan i början av samtalet uppfyllde deras kriterier för en brådskande ambulans. Under fortsatt vårdintervju försämrades patienten tillstånd varvid en sjuksköterska då tilldelade patientens ärende den högsta prioriteten där ambulans larmades under pågående samtal. Vårdgivaren ser allvarligt på det inträffade då följsamhet till processer och rutiner är grunden till att säkerställa en kvalitativ och patientsäker hantering. Händelsen omhändertas i vårdgivarens systematiska kvalitetsarbete. Vårdgivaren beklagar det inträffade och hoppas att ombudet upplever att ärendet har utretts med syfte och mål att förbättra verksamheten. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2511-08264** Kommunikation Bemötande	Avsnäsande attityd vid rådgivning En gravid kvinna ringde 1177 på grund av smärta i nedre delen av magen vilket gjorde henne orolig. Patienten hänvisades att uppsöka närakutmottagning men sjuksköterskan hos 1177 menade också att patienten kanske behövde ta sig till gynekologisk akutmottagning därefter. När patienten undrade om hon inte kunde åka till gynakuten direkt istället, på grund av att hon hade ett litet barn hemma och smärta, blev sjuksköterskan väldigt otrevlig och snäste av henne. Kvinnan vill uppmärksamma sjuksköterskans dåliga bemötande och menar att hon efter samtalet hade gråten i halsen och var lika orolig som innan hon ringde 1177. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som hade lyssnat på samtalet och återgav det som patienten framfört och sjuksköterskans svar. Sjuksköterskan hade hänvisat patienten till närakut och informerat att om närakuten bedömde att hon behövde träffa en gynekolog kan hon skickas vidare. Sjuksköterskan uppgav att hon inte bedömde att patienten behövde söka gyn som första åtgärd, att det kan gå fortare att få bedömning på närakut. Patienten hade berättat att hon bodde långt från närakuten och att det kan bli en lång omväg att först söka närakut. Vårdgivaren menade att sjuksköterskans bemötande i samtalets sista del inte följde de rutiner som vårdgivaren har för bemötande i rådgivningssamtal. Sjuksköterskan har ett stöd för hänvisning att följa, detta stöd utgår från vilka symtom som framkommer i samtalet, men en individuell bedömning ska alltid göras, då alla situationer vägs in i bedömningen. Vårdgivaren skulle återkoppla till berörd sjuksköterska, med reflektion samt genomgång av rutiner för bemötande i rådgivningssamtal. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2511-08466** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Sjuksköterska på 112 tyckte att maken skulle köra hjärtsjuk hustru till akutmottagning En man ringde 112 när hans hustru fick bröstsmärtor. Sjuksköterska menade att patienten behövde uppsöka akutmottagning och föreslog att anmälaren skulle köra patienten till sjukhus. Detta ville anmälaren inte göra eftersom han inte vågade ta det ansvaret ifall patienten hade hjärtproblem. Tills slut fick den en ambulans som hämtade patienten och tog henne till akutsjukhus. Åtgärd: Vårdgivaren har upphört och det går inte att inhämta svar. Ombudet är informerad och ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2512-08966** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Får inte längre tillgång till mindre sprutor för läkemedelsadministrering i sond En flicka har en sond direkt in i magsäcken, en så kallad gastrostomi, och får sin näring och sina läkemedel i sprutor via denna. Nutritionssjuksköterskan informerade familjen om att mindre sprutor à 5 ml och 20 ml inte längre skulle förskrivas, utan det var endast större sprutor à 60 ml som hädanefter skulle förskrivas till flickan. I flickans fall behövs de mindre sprutorna då hon har läkemedel som varierar i volym mellan 4,5 ml och 15 ml. Dessa är omöjliga att dra upp och administrera i en större spruta. Enligt modern är detta ett beslut från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF). Modern önskar fortsatt att få tillgång till de mindre sprutorna. Åtgärd: I inhämtat svar från HSF beskrevs att de hade gett hjälpmedelsverksamheten ett uppdrag utifrån vad som var politiskt beslutat i hälso-och sjukvårdsnämnden (HSN). Hjälpmedelsverksamheten upphandlar produkter inom olika områden, bland annat inom näring och tillbehör för näring. Det bedrivs sortimentsarbete för att få in expertkunskap inför en produktupphandling. Syftet är att kvalitetssäkra kravspecifikation och att säkerställa att produkterna som upphandlas tillgodoser avsedd funktion och uppfyller uppdraget från regionen. Under flera år har sprutor för läkemedelstillförsel förskrivits till personer med sond eller kateter till magsäck. Gränsdragningen mellan näringstillförsel och läkemedelstillförsel är svår då brukare som behöver näring via sond eller knapp har fått sprutor förskrivna via hjälpmedelsverksamheten och samma sprutor har använts för att tillföra läkemedel. Det var därför så, vid tiden när detta ärende inkom, att vårdgivare på specialistvårdsklinik skulle lämna ut tillbehör, till exempel sprutor i mindre storlek, som behövdes för läkemedelsadministrering. HSF såg över frågan och ansåg att gränsdragningen mellan näring kontra medicin via sond och kateter, var för snävt dragen. I samband med det fattades därför beslut om att hjälpmedelsverksamheten skulle skapa ett utbud av dessa efterfrågade sprutor. Det innebär således i praktiken att barn och ungdomar fortsatt kan få de sprutor som modern i detta ärende efterlyste förskrivna och levererade via hjälpmedelsverksamheten. Modern tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2512-09218** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång kö och avbrutet samtal till sjukvårdsupplysningen En man kontaktade sjukvårdsrådgivningen per telefon för att få råd gällande sin gravida partner som hade ramlat. Han uppger att han inte placerades i telefonkö utan att samtalet avslutades efter ett kort meddelande om att det var många som ringde. Han beskriver situationen som otrygg och skrämmande då han var i behov av snabb vägledning. Mannen föreslår att alternativa kontaktvägar bör tydliggöras vid hög belastning hos sjukvårdsrådgivningen, eftersom det annars finns risk att personer i stället uppsöker akutmottagning för lindriga besvär på grund av oro. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret beklagas att tjänsten för sjukvårdsrådgivning inte var tillgänglig vid tidpunkten då ombudet ringde. Vårdgivaren uppger att de för att upprätthålla en hög patientsäkerhet har valt att begränsa antalet personer som kan stå i telefonkön samtidigt. Detta för att undvika alltför långa väntetider och för att personer med potentiellt allvarliga symtom inte ska bli kvar i en lång telefonkö, utan i stället söka en fysisk vårdkontakt eller vid akuta tillstånd kontakta 112. Vårdgivaren uppger att det råder brist på sjuksköterskor som arbetar i telefonrådgivningen och att ett arbete med att rekrytera och anställa fler sjuksköterskor pågår. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2512-09237** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristfälligt bemötande från ambulanspersonal mot patient med endometrios En kvinna som har diagnosen endometrios behövde ringa efter ambulans på grund av kraftig smärta i magen. Kvinnan upplevde att ambulanspersonalen var otrevlig och dömde henne, hon menar att endometriospatienter överlag inte känner sig lyssnad till och får ingen förståelse för de besvär de har. Hon menade även att ambulanspersonalen hotade henne med att göra en orosanmälan gällande hennes barn då de uppgav att hon ofta behöver morfinpreparat för smärtan hon drabbas av regelbundet. Kvinnan uppger att hon mår psykiskt dåligt av händelsen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren och de uppgav att ärendet har utretts genom samtal med berörd ambulanspersonal och granskning av ambulansjournal. Vederbörande ambulanspersonal beklagade att patienten upplevde bemötandet som bristfälligt och oprofessionellt och betonar att ambitionen är att skapa trygghet även i svåra situationer. Beträffande information om orosanmälan uppger vårdgivaren att hälso- och sjukvårdspersonal har skyldighet att göra anmälan till socialtjänsten vid misstanke om att barn kan fara illa, och att detta är en skyddsåtgärd. Besättningen beklagar att situationen upplevdes som hotfull eller kränkande och att patientens upplevelse skiljer sig från deras bild av händelsen. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter på svaret som skickats till vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2512-09488** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter att ambulanspersonal lämnade patient utan åtgärd En äldre kvinna föll och slog i bakhuvudet och ryggen. Ambulans tillkallades men lämnade kvinnan utan åtgärd. Dagen efter sökte kvinnan akutvård där läkare blev upprörd över att hon inte tagits omhand av ambulanspersonalen då hon bland annat tar blodförtunnande läkemedel. Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med ombudet gällande behov av kompletterande uppgifter för att vårdgivaren ska kunna besvara ärendet. Då ombudet därefter inte återkommit registreras ärendet för kännedom och avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2512-09591** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Önskar få enklare vårdåtgärder på valfri vårdcentral En kvinna är listad vid en vårdcentral, men har försökt att få hjälp att spola örat vid andra vårdcentraler som ligger närmare hemmet. Hon har då hänvisats till vårdcentralen hon är listad på. Kvinnan ifrågasätter detta och menar att regelverket är bristfälligt. Hon hade önskat kunna få hjälp med enklare åkommor på vilken vårdcentral som helst. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och informerat att synpunkterna registreras för kännedom för vård och politiker. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2601-00404** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Ambulans skickades inte med hög prioritet, lång väntetid för akuta besvär En kvinna med akuta symtom ringde 112 men ingen ambulans skickades skyndsamt. Därefter blev hon så dålig att hon inte kunde prata och fick hjälp av andra att åter kontakta SOS Alarm. Ambulansen kom efter drygt två timmar. Det visade sig senare att patienten led av njurbäckeninflammation och drabbades sedan av sepsis. Kvinnans förbättringsförslag till vården är att utöka antalet ambulanser och fler sjuksköterskor som tar emot samtalen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2601-00495** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Synpunkter på att tonåring blir runtskickad av vården En förälder till en tonåring hade synpunkter på att vården inte tar ansvar över sonens besvär med långvarig psykisk ohälsa. Föräldern upplever att tonåringen blir runtskickad och att vårdgivarna endast hänvisar till varandra. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

1177 **Övrig vård** **V2601-00534** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande av ambulanspersonal En kvinna uppgav att hon upplevde otrevligt bemötande av ambulanspersonal när hon blev akut sjuk. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2602-00825** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Brister i vård och information i samband med abort En kvinna genomgick en kirurgisk abort. Hon drabbades av en kraftig blödning som upplevdes skrämmande. Hon kontaktade sjukvården och blev rekommenderad ett visst receptfritt läkemedel att ta i hemmet. Några dagar senare tilltog smärtan och kvinnan sökte akut vård vid ett sjukhus. Där fick hon antibiotikabehandling. Kvinnan kontaktade även en annan vårdgivare då hon inte mådde bra. Efter en undersökning fick hon uppmaning om att inte arbeta och undvika fysisk ansträngning vilket var information som hon inte fått tidigare. Kvinnan beskrev att hon mått psykiskt dåligt och inte känt sig hörd eller förstådd, trots att hon försökt förmedla att hon inte mått bra. Hon fick också motstridig information. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.