Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-01-30

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	50

Avslutat datum: 2025-12-01 - 2025-12-31

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2511-08509** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Nekad behandling vid svår svettproblematik efter strålning En kvinna som tidigare behandlats med strålning som del i cancerbehandling har därefter utvecklat kraftig svettning på ena sidan av huvudet och nacken. Kvinnan beskriver att besvären är mycket svåra. Med blött hår, rinnande svett ner i nacken och ögon som svider. Hon har sökt vård vid en specialistmottagning på akutsjukhus för överdriven svettning, hyperhidros, där hon fått en receptbelagd kräm, men informerades samtidigt om att behandling med injektioner enbart ges vid svettning i armhålor och handflator. Hon nekades därmed injektionsbehandling, trots att detta gett henne god effekt när hon bekostat behandlingen privat. Krämen är obehaglig att smeta in i håret och når inte ner i huden och ger därmed ingen effekt. Den privata behandlingen är dyr. Hon anser att hon drabbats av en vårdskada och menar att subventionerad behandling borde erbjudas när andra alternativ inte hjälper. Åtgärd: Patienten har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Övrig vård** **V2511-08390** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Synpunkter på politiska beslut om resursfördelning En kvinna vill framföra sina åsikter till regionens politiker, hur resurser bör fördelas inom regionen för att bibehålla personal och en trygg arbetsmiljö. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2512-08896** Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter faktura vid sent återbud En patient hade en tid bokad vid en rehabiliteringsklinik. Samma morgon vaknade hen med smärtor och ringde och avbokade tiden. Patienten ifrågasätter att hen fått en faktura för sent återbud. Mottagningen hänvisade till regionens riktlinjer. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har informerats om regelverket kring sent återbud och att vårdgivaren kan göra en bedömning om det finns giltigt skäl för sent avbokning.
Telefon **Övrig vård** **V2512-08932** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Anser att regionens telefonväxelsystem behöver moderniseras En man anser att regionens telefonväxelsystem behöver moderniseras. När han försöker ringa till olika mottagningar och önskar bli kopplad till en viss person, kommer han inte fram alls. Det borde vara smidigare med dagens moderna digitalisering att även ringa och kopplas fram samt lämna meddelande. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Övrig vård** **V2512-08950** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ambulanspersonal använder parfymerade produkter under tjänstgöring En kvinna med lungsjukdom har varit tvungen att tillkalla ambulans vid flera tillfällen på grund av andningsbesvär. I många fall har ambulanspersonalen använt parfymerade produkter i håret, på huden eller som sköljmedel i sina kläder vilket förvärrat kvinnans besvär. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2512-08965** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på digital identifiering i vården En patient uttryckte oro över att det kan finnas risker med att behöva identifiera sig med Bank-ID vid kontakt med exempelvis 1177. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2512-09163** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Synpunkter på digital vårdapps meddelanderutiner och tillgänglighet En kvinna framförde synpunkter på att en app för digitala vårdkontakter skickar meddelanden mitt i natten. Hon påpekade också att alla inte alltid har tillgång till internet eller tillräcklig kunskap, till exempel äldre personer, för att kunna ta del av meddelandena. Dessutom tycker hon att det är problematiskt att det inte finns någon ansvarig för appen som hon kan kontakta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2512-09286** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på psykiatrisk omorganisation med fokus på journalen En man hade synpunkter på omorganisationen av den psykiatriska vården i Region Stockholm. Han menar att detta lett till att det i patientjournalen blir extra tydligt vilken verksamhet patienten besökt. Patienten tycker att det är mycket olustigt och kan skapa trauma att det så tydligt specificeras att man är patient vid exempelvis psykosvården, han menar att patienter inte tillfrågats om omorganisation och namnbyte. Åtgärd: Patienten har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom.
Telefon **Övrig vård** **V2512-09361** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Synpunkter på upphörande av fritt val av hjälpmedel vid hörselrehabilitering En kvinna framförde synpunkter på att det fria valet av hjälpmedel inom primär hörselrehabilitering i Region Stockholm upphört i början av 2025. Hon upplevde att det numera är svårt att få en tid hos audionom, vilket blivit särskilt problematiskt då hennes hörselapparat gått sönder och hon är i behov av en ny. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Övrig vård** **V2512-09432** Ekonomi Patientavgifter	Papperslös kvinna nekades subventionerad vård av regionen Papperslös kvinna som varit inlagd på sjukhus nekades subventionerad vård av regionen Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07151** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Missnöjd med utprovningsförfarandet gällande tekniskt hjälpmedel Patienten riktade kritik mot den verksamhet som utreder sömnapné och den verksamhet som tillhandahåller medicinteknisk utrustning. Han fick prova fem olika apparater innan han till slut hittade en som fungerade OK. Han fick ändå betala för tre av de fem apparater han provat. Han tyckte det var orimligt att betala för något som inte fungerade. Han ansåg att personalen inte höll tillräckligt hög kompetens för sitt uppdrag. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beskrev hur de är organiserade inom region Stockholm och att de har i uppdrag att vid förskrivningen leverera en mask efter att förskrivaren och användare provat ut en lämplig sådan. Därefter säljs masker för det som är egenansvar. Priset är det pris verksamheten avtalat med leverantörer plus moms. Alla priser är upphandlade enligt Lagen om offentlig upphandling. Verksamheten gör ingen vinst på försäljningen. När det kommer till andra aktörer så står det varje person fritt att köpa sin mask från vilken leverantör som helst som säljer den mask man vill ha. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07878** Kommunikation Information	Otydliga tolkbeställningar En kvinna anser att tolkcentralen inte efterfrågar och godkänner tolkar på ett korrekt sätt. De ställer frågan till tolkbolagen med kort varsel och kvinnan vet inte alltid när hon åker till en aktivitet om det finns tolk eller ej. På grund av att sjukvårdsuppdrag är prioriterat högre än fritidsaktiviteter kan hennes beviljade tolkningar dras in om det inkommer en förfrågan om tolk från en annan tolkanvändare som ska besöka sjukvården. Trots att hon anser att hennes beställningar är kompletta får hon följdfrågor från tolkcentralen. Senast blev hon nekad tolk till en aktivitet med RFSL. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07881** Kommunikation Delaktig	Nekad tolk vid akutbesök En döv kvinna hade ett akut läkarbesök på sin vårdcentral. Detta var utanför tolkcentralens öppettider. Man ringer då 1177 som ska ombesörja tolkning via beredskapstolken. Telefonrådgivningen på 1177 nekade henne dock tolk då de inte ansåg att ärendet var akut. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07884** Kommunikation Information	Döv kvinna meddelades tolkbrist En döv kvinna bad om tolkning till en caféaktivitet under sommaren men meddelades tolkbrist. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07885** Kommunikation Information	Nekad tolk till fritidsaktivitet En döv kvinna nekades tolk till en aktivitet under pridefestivalen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07886** Kommunikation Information	Nekad tolk till fritidsaktivitet En kvinna ansökte om tolk för att kunna delta i föreläsningar på Pridefestivalen, men fick avslag på grund av tolkbrist. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07890** Kommunikation Information	Nekad tolk till fritidsaktivitet En döv kvinna bad om tolk för att kunna delta i en pick nick med hörande men fick avslag då det saknades tolkar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07892** Kommunikation Information	Nekad tolk till fritidsaktivitet En döv kvinna ville delta i en mingelafton på en klubb och beställde tolk. Det var dock tolkbrist och hon nekades. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07894** Kommunikation Information	Nekad tolk till fritidsaktivitet En döv kvinna nekades tolk till ett årsmöte med en intresseorganisation. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07895** Kommunikation Information	Nekad tolk till fritidsaktivitet En döv kvinna skulle delta i en vandring med en anhörig i en annan region. Hon nekades tolkning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07896** Kommunikation Information	Nekad tolk En döv kvinnan nekades tolk vid en aktivitet i en annan stad. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07897** Kommunikation Information	Tolk inte tillsatt inför arbetsmöte trots tidig beställning En döv kvinna ansökte om tolk till ett möte med ett arbetsutskott två veckor i förväg. Två dagar innan mötet kontaktade hon tolkcentralen för att följa upp ärendet och informerades då om att tolk ännu inte tillsatts, trots att hon hade godkänt tolk från nio olika bolag. Hon fick veta att varje bolag har en timme på sig att svara på ett uppdrag, men trots den långa framförhållningen var inget klart. Kvinnan påpekade att alla deltagare måste ha tolk för att kunna delta och att mötet därför inte kunde genomföras om inte hon också fick tolk. Någon tolk tillsattes inte, vilket ledde till att mötet fick ställas in. Eftersom redan bokade tolkar inte gick att avboka med så kort varsel, fick de ändå ersättas. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07898** Kommunikation Information	Nekad tolk till fritidsaktivitet En döv kvinna ansökte om en tolk till en fritidsaktivitet men det fanns ingen tolk att tillgå. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07899** Kommunikation Information	Nekad tolk till fritidsaktivitet En kvinna ansökte om en tolk till ett möte med andra döva vilket hon gjorde tre månader innan aktiviteten. Ändå meddelades hon att det inte fanns någon tillgänglig tolk till uppdraget. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07900** Kommunikation Information	Nekad tolk En döv kvinna gjorde en tolkbeställning till en aktivitet med allmänna arvsfonden där hon skulle delta. Drygt två månader senare, när hon inte hört något kontaktade hon Tolkcentralen. Hon fick då veta att de inte söker tolk till projekt utan att det är projektet som ska tillhandahålla tolkning. Efter samtalet och förtydligade från patientens sida lovade man att ansöka om tolk. Det fanns dock ingen tolk att tillgå. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07901** Kommunikation Information	Döv kvinna fick inte tolk till en kurs En döv kvinna ansökte om tolkning till en kurs i en stad utanför region Stockholm. Kvinnan meddelades tolkbrist. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07902** Kommunikation Information	Döv kvinna nekad tolk till aktivitet En kvinna ansökte om en tolk till en picknick men det fanns ingen tolk att tillgå. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07903** Kommunikation Information	Fick ingen tolk En döv kvinnan hade en aktivitet med naturskyddsföreningen och ansökte om tolk. Ingen tolk kom till träffen. Kvinnan tog kontakt med tolkcentralen som i efterhand informerade om att det var brist på tolkar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07904** Kommunikation Information	Nekades tolk av regionen En kvinna ville delta i en aktivitet ordnad av dövblindteamet i regionen. Tolkcentralen meddelade först att de skulle ansöka om en tolk åt kvinnan, men hänvisade henne dagen innan till dövblindteamet för att de skulle ordna med tolk till henne. Kvinnan meddelades tolkbrist. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07905** Kommunikation Information	Nekad tolkning En döv kvinna fick ingen tolk till en träff med andra döva och teckenspråkiga personer. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07906** Kommunikation Information	Fanns ingen tillgänglig tolk till ett möte med regionen En kvinna ansökte om tolk dagen innan till ett möte med dövblindteamet inom regionen. Det fanns ingen tolk att tillgå. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07907** Kommunikation Information	Ingen tolk tillgänglig för döv kvinna för att delta på mässa En döv kvinna ansökte om tolk till en modemässa. Hon hörde av sig en månad i förväg till Tolkcentralen. Hon meddelades dock att ingen tolk fanns för denna dag. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07908** Kommunikation Information	Döv kvinna fick ingen tolk En döv kvinna ville gå på hälsomässa och ansökte om tolk. Hon meddelades tolkbrist då det inte fanns tillgängliga tolkar denna dag. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07909** Kommunikation Information	Döv kvinna meddelades tolkbrist En döv kvinnan meddelades tolkbrist till ett årligt arrangemang som syftar till att uppmärksamma och främja tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Hon ansökte om tolk ett par veckor innan och hade kontakt med tolkcentralen samma dag som evenemanget. De hade då ännu inte tillfrågat tolkboladen, men vilket de gjorde. Tolkbolagen hade inga tolkar lediga varpå kvinnan meddelades tolkbrist. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** **V2510-07913** Kommunikation Information	Brist på tolkar En döv kvinna fick ingen tolk till en kväll för en fritidsaktivitet, ej heller till ett årsmöte med Förbundet Sveriges Dövblinda. Tolkcentralen meddelade henne att de sökt tolk åt henne men att samtliga tolkbolag tackat nej. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2508-06184** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande delaktighet vid utprovning av elrullstol En rullstolsburen man med behov av elrullstol framför kritik mot hur utprovningen av en ny modell hanterades. Han upplevde att teknikern inte svarade på hans frågor och inte tog hänsyn till hans önskemål och behov. En rullstolsmodell valdes ut av teknikern, efter att denne frågat en annan i personalen om vilket bostadsområde mannen bodde i. Därefter beställdes rullstolen utan att patienten fick möjlighet till provperiod innan förskrivning. Mannen framhåller att han använder rullstolen även utanför sitt bostadsområde och ifrågasätter vem som bäst känner till hans behov – han själv eller teknikern. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2512-09021** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Ett ombud fick inte fakturorna angående näringsdrycker, utan bara påminnelser En förälder fick inte fakturorna rörande näringsdrycker, utan bara påminnelseavgiften för utebliven betalning. Detta upprepades vid tre tillfällen. Föräldern var kritisk till att själva faktureringen inte fungerade och dessutom bara kom var tredje månad. Hon önskade att fakturan skulle komma varje månad och via autogiro för att få jämnare och mer säker fakturahantering. Åtgärd: Ombudet har själv varit i kontakt med vårdgivaren och hälsar att hon nu ska kunna betala via autogiro framöver. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Övrig vård** **V2511-08638** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Informerades inte i förväg gällande återbetalning av sjukresa En kvinna har synpunkter på att besked om återbetalning inte adresseras i förväg gällande sjukresor. Hon uppger att återbetalning kan komma flera veckor före information om återbetalningen kommer via post. Detta menar hon kan skapa förvirring och är otydligt för patienter. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

E-post **Övrig vård** **V2511-08686** Kommunikation Samtycke Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande vid ambulansutryckning En person vill lämna ett klagomål på ambulanspersonalens omhändertagande i samband med att hen fick ett krampanfall och tillkallade ambulans. Personen upplevde att hen fick felaktig information och blev pressad att följa med till akutmottagningen mot dennes vilja. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2509-07059** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Felaktig bedömning och bristande bemötande av ambulanspersonal En kvinna ringde ambulans för att hon haft feberkramper. När ambulansen kom upplevde kvinnan att hon blir övertalad att vara kvar hemma. Hon fick nya feberkramper på natten och vågade inte somna. Hon bor själv. Hon tog kontakt med vården som skrev en akutremiss till akutsjukhus där hon blev inlagd. Kvinnan var besviken över ambulanspersonalens bristande empati och att hon inte blev lyssnad på. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Besättningen beklagade att bemötandet upplevts bristfälligt och att patienten känt sig övermannad och empatilöst behandlad, Ansvarig ambulanssjuksköterska mindes att patienten tydligt beskrev sina besvär som feberkramper, men att dessa bedömdes härröra till frossa från febern. Ambulanssjuksköterskan minns även att patienten initialt var inställd på att åka till sjukhus, men var av intrycket att då hen just påbörjat antibiotikabehandling, så ville såväl patienten som ambulanssjuksköterskan ge detta en chans, varför hen bedömdes kunna stanna hemma i väntan på effekt av behandlingen. Ambulanssjuksköterskan stämde av ärendet med en läkare, som likaså gjorde bedömningen att det fanns goda möjligheter att antibiotikan skulle kunna avhjälpa besvären och bespara patienten ett besök på sjukhuset. De beklagade, men under liknande förhållanden när patienten har bra syresättning, puls och blodtryck, kan det ofta vara värdefullt att försöka behandla sig hemma. De lovade att reflektera över bemötandet framöver. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2510-07167** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Tolkcentralens krav på detaljerad information upplevs som diskriminerande En döv kvinna ifrågasätter att Tolkcentralen behöver veta exakt vad hon ska göra i sjukvården för att hon ska få tolk. Tolkcentralen har bett om kontaktuppgifter till vårdgivararen för att kunna ta kontakt och utröna tolkbehovet. Patienten påpekar att det är hög sekretess inom sjukvården och endast vårdpersonal som är direkt inblandade i en patients vård har rätt till information om en patient. Det är diskriminering av henne med funktionsnedsättning. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren framkommer att när patienten inkom med en tolkbeställning till ett läkarbesök ställde de frågan vilket slags läkarbesök det var. Dels för att patienten inte uppgett mottagning, dels för att läkarbesöket var 4,5 timmar. Detta är en fråga som alltid ställs, innan Tolkcentralen kan söka tolk. Tolkcentralen behöver säkerställa att tolkresurserna används på bästa sätt och Tolkbolaget behöver en komplett beställning för att kunna tillsätta rätt tolk till tolkuppdraget. Det bör noteras att Tolkcentralen och tolkbolagen/tolkarna arbetar under sekretess. Frågan ställdes fyra gånger utan att de fick ett svar och tolk kunde då inte eftersökas. Patienten hade även önskat en auktoriserad skrivtolk. Tolkcentralen hade förklarat veckan innan att skrivtolkar inte kan auktorisera sig. Trots detta fortsatte patienten att upprepa önskemålet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Övrig vård** **V2510-07714** Kommunikation Information Resultat Resultat	Fick felaktig hänvisning vid telefonrådgivning En kvinna hade smärtor i nedre delen av buken. Hon var orolig att det kunde vara spiralen i livmodern som hade rört på sig. Hon ringde 1177 som hänvisade till en närakut vilket kvinnan tyckte var märkligt då de inte gör gynekologiska undersökningar. Hon ringde en gynekologisk akutmottagning vid ett akutsjukhus som även de gav råd att söka en närakutmottagning. När hon kom till närakuten fick hon vänta flera timmar och fick sedan veta att de inte kunde undersöka livmodern. Kvinnan anser att telefonrådgivningen och hänvisningen var bristfällig. Hon ansåg ett de kunde ha givit råd att söka till en specialistmottagning dagen efter. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att de lyssnat på de inspelade samtalen där patienten beskrev sina symtom och besvär. En hänvisning gjordes till en närakut för en första bedömning och att närakuten vid behov kan skicka patienten vidare till specialistvård. Vid andra samtalet ringde patienten till gynekologisk akutmottagning, även där besvarar vårdgivaren samtalen. Åter görs hänvisning till närakut. Sjuksköterskan har ett hänvisningsstöd att följa som utgår från symtom, i detta fall gjordes hänvisning till närakut där bedömning kan göras samt vägledning av patienten till rätt typ av vård. Vid den typ av smärta som patienten beskrev vill man säkerställa att inget akut tillstånd föreligger. Det var dock fel av sjuksköterska att säga att det fanns tillgång till viss typ av undersökning då utrustningen på olika närakuter kan variera. Återkoppling kommer att ske till berörd sjuksköterska. Vårdgivaren tackar för synpunkterna som hjälper vårdgivaren att förbättra sin tjänst. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2511-08251** Administrativ hantering Brister i hantering	Synpunkter på regionen En kvinna hade synpunkter på regionens hantering av tidsbokning för patienter. Hon menar även att man som patient måste kunna ringa för att för att få en tid och inte bara hänvisas till digitala kontaktvägar. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Övrig vård** **V2511-08422** Kommunikation Information	Nekad vaccination på grund av ändrade riktlinjer utan föregående information En man bokade tid för vaccination mot covid-19 och influensa men fick vid besöket veta att han inte längre omfattades av erbjudandet då åldersgränsen hade ändrats till 75 år. Mannen uttryckte stark kritik mot att regionen fattat ett sådant beslut utan att informera de som redan bokat tid. Han upplevde det som respektlöst mot invånarnas tid och som en följd av bristande planering, särskilt eftersom informationen tyder på att orsaken varit att det saknades vaccin. Mannen anser att detta tyder på dålig inköpsprognos och ifrågasätter hur regionen resonerar kring invånarnas upplevelse av vården. Han önskar få svar från ansvariga inom regionen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2511-08787** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande vård vid ryggsmärta En kvinna hade opererats för en ryggskada och skadade sig på nytt några månader senare, vilket gjorde henne helt sängliggande. Ambulans tillkallades vid flera tillfällen när den smärtlindring hon fått inte längre hjälpte. Senare framkom det att kvinnan behövde opereras igen. Under väntetiden för besked om detta låg hon under hemma med svåra smärtor och kunde knappt röra sig. Kvinnans sambo upplevde stor maktlöshet eftersom kvinnan inte fick tillräcklig hjälp med smärtlindring från vare sig ambulans, akutsjukhus eller närakut. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2512-08884** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Brister i bemötande och vård av ambulanssjukvårdare En kvinna med endometrios blev hämtad med ambulans enligt ombudet. Ambulanssjukvårdare ifrågasatte varför inte kvinnan hade tagit ett visst smärtstillande läkemedel. Enligt ambulanssjukvårdaren borde kvinnan hålla sig till den vårdplan som upprättats. Kvinnan hade påtaglig smärta men fick ändå ta sig ut till ambulansen själv. Väl i ambulansen blev hon anklagad för att inte göra något för att förbättra sin situation och att hon bara ville ha morfin. Därefter hotade ambulanssjukvårdaren att göra en orosanmälan gällande barnen. Kvinnan ramlade då hon inte fick hjälp att gå av från båren enligt ombudet. Åtgärd: Enligt ombudet har patienten själv har skapat ett eget ärende, därmed avslutas detta ärende på förvaltningen i befintligt skick.
1177 **Övrig vård** **V2512-08925** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Det dröjde 55 minuter innan ambulans kom till kvinna som skadats vid fall utomhus En äldre kvinna ramlade utomhus och slog i huvudet. Patienten låg direkt på asfalten och anmälaren uppgav att det var mycket kallt. Patienten blödde, behandlades för högt blodtryck och hade justerat en ventil för passage av vätska i huvudet. Alltså flera riskfaktorer i sammanhanget. Förbipasserande kom till snar hjälp, tre läkare fanns på plats. Alla bedömde att patienten behövde snar transport till sjukhus. De som hjälpte patienten ringde tre gånger till 112, ändå tog det 55 minuter innan ambulansen kom. Då hade en person sökt hjälp på närliggande brandstation som skickade en bil att hjälpa patienten till värme och förberedelse för transport till sjukhus. Anmälaren ifrågasatte att det tog 55 minuter att få ambulans, en vardagkväll i centrala Stockholm. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2512-09083** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Det dröjde 55 minuter innan ambulans kom till kvinna som skadats vid fall utomhus En äldre kvinna föll på gatan och slog upp ett blödande sår i huvudet. Förbipasserande hjälpte henne och tillkallade ambulans. Det tog över 50 minuter för ambulansen att komma fram. Anmälaren ifrågasätter att det tog så lång tid att få en ambulans i centrala Stockholm en vardageftermiddag. Patienten låg direkt på asfalten och det var kallt ute. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2512-09240** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Tillgänglighet till hudmottagningar En kvinna vill inte att hudläkarmottagningar läggs ned. Efter år av besvär med kliande eksem har hon äntligen fått hjälp av en hudläkare. Patienten ansåg att tillgängligheten måste vara en prioritet när behov av tät vårdkontakt krävs. Kvinnan uppgav att det kostar mer för samhället om hon skulle behöva vara sjukskriven. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2512-09551** Kommunikation Information Resultat Resultat	Önskar information när förbrukningshjälpmedel i hemmet är restnoterat En kvinna uppgav att vid beställning av förbrukningshjälpmedel i hemmet, skickas inga varor om något är restnoterat och mottagaren meddelas inte heller. Detta har inträffat vid flera tillfällen och gör hela beställningen försenad tills beställaren själv ringer in och undrar vad som hänt. Först då kan de restnoterade produkterna kanske tas bort helt och övrigt skickas. Enligt denna skapar detta onödiga förseningar för viktiga förbrukningsartiklar och hon ansåg att en meddelandetjänst som aviserar att en produkt är restnoterad bör instiftas och de produkter som finns i lager bör alltid skickas ut inom utlovad leveranstid då dessa ofta är livsviktiga. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.