Capio Vårdcentral

Patientnämndens förvaltning (PaN)
Box 17535
118 91 Stockholm

2020-12-04

Ankom
2020 -12- 09
Patientnämndens förvaltning

Yttrande från Capio vårdcentral Solna
Gällande tjänsteutlåtande och principärende PaN A2006-00090

Med anledning av detta ärende har vi i verksamheten genomfört en händelseanalys. I arbetet med händelseanalysen har följande roller deltagit: Medarbetare och verksamhetschef på vårdcentralen, chefläkare och regionalt medicinskt ansvarig i Capio närsjukvård, representant från Capio närsjukvårds digitala team, regional TeleQ-samordnare och datasäkerhetsansvarig Capio Norden.

Händelseanalysens slutsatser och beslutad åtgärdsplan sammanfattas nedan.

Bakgrund
I juli 2018 togs beslut inom Capio närsjukvård att tillåta användning av sms i TeleQ. Inför detta genomfördes en behovs- och riskanalys. I denna beskrevs gällande lagstiftning med krav på medgivande samt begränsningarna i sms-innehåll (att inte avslöja några detaljer om personens hälsotillstånd eller personliga förhållanden). I den tekniska lösningen i TeleQ finns ett antal standardformuleringar för sms, därutöver finns möjlighet att skicka fritext. Behovs- och riskanalysen mailades ut av chefläkare till verksamhetschef och medicinskt ansvariga på vårdcentralerna inför uppstart.

Sammanfattning av ärendet
Patienten ringde den 13 dec 2019 till Capio vårdcentral Solna med önskemål om hjälp med sömnbesvär. Ärendet togs till sambedömning/rond och medgivande hade inhämtats och dokumenterats för möjligheten att därefter återkoppla till patienten via sms. Sms skickades därefter, i vilket patienten (liksom i telsamtalet) istället rekommenderades hjälp av en annan personalkategori (psykoterapeut) på vårdcentralen, och att boka tid till denne via 1177.

Patienten anmälde detta till patientnämnden p g a missnöje med bedömningen och missnöje med innehållet i sms. Eftersom sms innehöll information om vilken personalkategori som hon rekommenderades kontakt med har PaN lyft principfrågan hur sms används i verksamheten i kommunikation med patienter.

Sammanfattning av påvisade brister
- Information om patientens vård (hänvisning till psykoterapeut på vårdcentralen) skickades till patienten via öppet nät (sms). Detta är inte i överensstämmelse med gällande lagstiftning, även när patienten som i detta fall lämnat medgivande till sms-utskick.

- Specifik rutin för teleQ-sms saknades i ledningssystemet vid tiden för händelsen. Behovs- och riskanalys fanns dock och var kommunicerad, men kan ha varit svår att hitta för medarbetarna (även om den fanns att tillgå på intranätet).

Ankom
2020 -12- 09
Patientnämndens förvaltning

Capio Vårdcentral

- Behovs- och riskanalysen som fanns att tillgå inkluderade inte specifik information om att namn/titel på medarbetare inte får anges i sms. Detta lades till i TeleQ sms-rutin senare (juni 2020), men ska ha kommunicerats via mail redan när sms-funktionen infördes och under perioden därefter. Behovs- och riskanalysen fastslår dock även allmänt att detaljer om patienters hälsotillstånd inte får kommuniceras via sms. Information i riskanalysen om att bokning av läkarbesök kan skickas i sms kan möjligen ha riskerat att ha bidragit till detta fel.

- I den publicerade TeleQ-sms-rutinen (som kom senare, i juni 2020) saknas inledande information om grunderna för vad som får skickas eller inte (dvs att medgivande krävs samt att ingen information om patientens hälsotillstånd eller personliga förhållanden får röjas). Rutinen beskrev istället hur man tekniskt gör i TeleQ samt ett antal exempel på vad som får skickas eller inte.

- Avsikten har varit att ha centralt beslutade och standardiserade sms-mallar i TeleQ som i första hand ska användas för att undvika risk för felaktigt innehåll. Vid händelseanalysen uppdagas att ett antal lokala sms-mallar legat kvar på en del enheter trots att beställning i somras gjordes till leverantören av TeleQ om att dessa skulle tas bort.

- Sammanfattningsvis fanns det vid tiden för händelsen en otydlighet i riskanalys, rutin och kommunikation gällande just användning av namn/titel på vårdpersonal i sms-utskick. Detta kan ha bidragit till denna avvikelse. Denna osäkerhet har förstärkts av att felaktigt standardalternativ legat kvar i systemet (med namn/titel).

Sammanfattning av beslutade åtgärder

- Upprepad och förtydligad information om sms-användning har gått ut utan dröjsmål till samtliga enheter inom Capio närsjukvård Stockholm.

- Upprepad diskussion har skett med medarbetarna på den berörda enheten för att säkra att ingen oklarhet kvarstår.

- Diskussion har skett med sjuksköterskor i våra nätverk i Capio närsjukvård Stockholm, och tagits upp i ledningsgrupp med verksamhetschefer.

- Kvarliggande, lokala sms-mallar i TeleQ har nu tagits bort på samtliga enheter där det var aktuellt inom Capio närsjukvård.

- Behovs- och riskanalys uppdateras och förtydligas ytterligare nu och kommuniceras ut till hela Capio närsjukvård av chefläkare senast 2020-12-15

- Särskild central rutin för användning av sms publiceras i ledningssystemet av chefläkare senast 2020-12-15. Det gör informationen mer lättillgänglig för verksamhetschefer och medarbetare, och förtydligar ytterligare kraven både på samtycke och tillåtet sms-innehåll.

- Nytt standardiserad sms-alternativ läggs till med hänvisning till att ta del av information genom att logga in på Journal på nätet. Det understryks tydligare i den nya rutiner att fritext i sms inte ska användas, utan att man ska hålla sig till godkända, färdigformulerade sms-mallar

- Information om förtydligad rutin kommuniceras ut till alla verksamhetschefer och medicinskt ansvariga i Capio närsjukvård av chefläkare senast 2020-12-15, och sprids även via TeleQ-samordnare i respektive region.

Capio Vårdcentral

Tillsammans med chefläkare och övriga inblandade i händelseanalysen bedömer jag att ovanstående åtgärder säkrar att medarbetarna har tillräckligt stöd i rutiner och TeleQ för att upprepade misstag inte ska behöva hända.

Ingrid Lindeborg
Verksamhetschef
Capio vårdcentral Solna

Ankom
2020 -12- 09
Patientnämndens förvaltning

(Kopia skickas för kännedom till vårdcentralens avtalshandläggare Micael Svanström på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen enligt önskemål)