# Principärende

## Dödsbevis utfärdade avseende fel patienter

### Ärendet

Patientnämndens förvaltning har tagit emot fyra anmälningar som har gällt patienter som felaktigt registrerats som avlidna i folkbokföringsregistret på grund av att läkare utfärdat dödsbevis med patienternas personuppgifter. Tre av de fyra ärendena gällde samma vårdgivare, Capio Legevisitten, där vårdgivaren i ett av ärendena valt att utge ersättning till patientens anhöriga för det inträffade.

### Utredning

*Ärende 1, Capio Legevisitten*
Anhöriga till en kvinna som bodde på ett vård- och omsorgsboende anmälde till förvaltningen att en läkare vid boendet felaktigt hade utfärdat ett dödsbevis avseende kvinnan. De anhöriga fick kännedom om detta genom kvinnans bank eftersom det inte längre gick att betala räkningar. Kvinnan själv har inte fått kännedom om vad som hänt. Förutom den felaktiga dödförklaringen anmäldes bristande stöd och avsaknad av svar på om någon försäkring kunde vara aktuell för att få ersättning för merarbete och kränkning. Förvaltningen begärde ett yttrande från vårdgivaren. I yttrandet framgår att läkaren blandat ihop två snarlika efternamn. Vårdgivaren beklagade det inträffade och informerade om att vårdgivarens patientförsäkring i Löf troligen är den enda försäkring som täcker detta.

Någon ersättning kunde inte lämnas genom patientförsäkringen eftersom patienten själv inte fått kännedom om det inträffade och därigenom inte lidit en personskada. De anhöriga återkom till förvaltningen och frågade om vårdgivaren har för avsikt att utge ett skadestånd åt dem. Vårdgivaren svarade att en symbolisk ersättning om 10 000 kronor erbjuds de anhöriga för det merarbete och den psykiska påfrestning som den felaktiga dödförklaringen har medfört. Erbjudandet accepterades.

*Ärende 2, Capio Legevisitten*
En kvinna upptäckte att hennes e-legitimation slutat att fungera och kontaktade därför sin bank. Banken meddelade att kvinnan var registrerad som avliden utifrån uppgifter i folkbokföringsregistret. Kvinnan kontaktade Skatteverket som informerade henne om att en läkare vid Capio Legevisitten Säbo skrivit fel personnummer på ett dödsbevis och skickat in

det till Skatteverket. Läkaren hade i egenskap av jourläkare gjort en bedömning av patientens psykiska hälsa i hennes hem samma dag som dödsbeviset skickats in. Skatteverket genomförde annullering fyra dagar därpå och avisering om annulleringen började skickas ut mellan en och sex dagar därpå till berörda myndigheter.

Kvinnan anmälde att hon drabbats av mycket problem både praktiskt och psykiskt till följd av det felaktiga dödsbeviset. Utbetalningar från Försäkringskassan stoppades, bankkort spärrades, hennes skuldsanering upphävdes vilket hon blev tvungen att överklaga till tingsrätten, försäkringar avslutades, olika medlemskap sades upp. Hon har fått ägna mycket tid i telefonköer och åt fysiska besök till banken, Försäkringskassan, hyresvärden, Skatteverket, Transportstyrelsen, etc.

Förvaltningen begärde ett yttrande från vårdgivaren som beklagade det inträffade och förklarade att den mänskliga faktorn orsakat felet. De ansvariga har nu e-postat samtliga deras läkare med uppmaningen att följa rutinen att kontrollera personnumret ordentligt innan olika dokument skickas. I yttrandet framgår vidare att de varit i kontakt med Skatteverket för att informera sig om verkets rutiner vid ett felaktigt skrivet dödsbevis. När en felaktig dödförklaring rättas så går Skatteverket ut med meddelande till myndigheter och till SPAR (Statens personadressregister) på samma sätt som när en person dödförklaras och därigenom ”per automatik återställs” uppgiften i folkbokföringen.

Anmälaren tog del av yttrandet och anförde att det inte är så enkelt att ställa allt till rätta. Utöver de praktiska problemen har det inträffade negativt påverkat hennes psykiska tillstånd. Att få brev till sitt eget dödsbo är en obehaglig känsla för både henne och hennes anhöriga. Hon framställde ett yrkande om ersättning motsvarande 10 000 kronor.

Förvaltningen begärde ett kompletterande yttrande. Vårdgivaren avslog yrkandet om ekonomisk ersättning och hänvisade anmälaren till Löf.

*Ärende 3, Capio Legevisitten*
Anhöriga till en man som bodde på ett vård- och omsorgsboende anmälde till förvaltningen att en läkare vid boendet felaktigt hade utfärdat ett dödsbevis avseende mannen. Hans fru fick ett brev från Pensionsmyndigheten där det stod att hon skulle få änkepension. Vidare gick det inte att logga in på mannens bankkonto, de läkemedel som han var i fortsatt behov av kunde inte förskrivas och han kunde heller inte ges rullstols- eller bårtaxi eftersom hans personnummer registrerats som inaktivt. Det bensinkort som stod på honom inaktiverades så hans fru har

varit tvungen att beställa ett nytt. Det inträffade drabbade de anhöriga hårt eftersom patienten var svårt sjuk i cancer.

Förvaltningen begärde ett yttrande från vårdgivaren som djupt beklagade den inträffade händelsen. I yttrandet fanns ett svar från den läkare som utfärdat dödsbeviset. Av detta framgår att han inte alltid är på plats när ett dödsfall sker, ansvarig sjuksköterska brukar ringa honom och därefter utfärdar han dödsbevis och dödsorsaksintyg om det är ett förväntat dödsfall och i detta fall fick han fel personnummer av sjuksköterskan. När han på ronden tre dagar senare förstod att patienten inte var avliden kontaktade han Socialstyrelsen och Skatteverket. Ledningen tillade att alla läkare nu har instruerats att följa rutinen att kontrollera personnumret ordentligt innan olika typer av dokument skickas. Nyligen har de också förändrat rutinen för hur boendet meddelar Capio Legevisittens organisation om att ett förväntat dödsfall har inträffat vilket man tror kommer minska risken för förväxlingar. Någon anmälan enligt lex Maria har inte gjorts eftersom patienten inte lidit någon allvarlig vårdskada, de ser dock allvarligt på att utredning och behandling kunde ha fördröjts vilket undveks genom andra vårdgivares ingripanden.

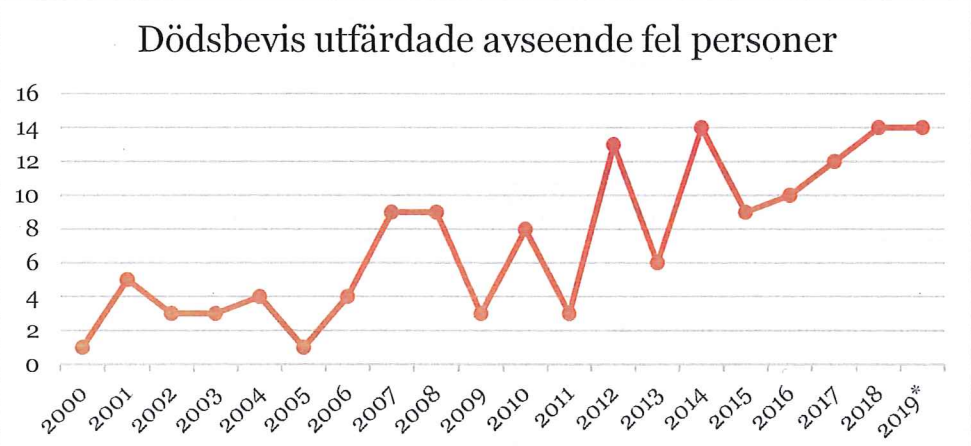
De anhöriga har framställt ett yrkande om ekonomisk ersättning om totalt 30 000 kronor. Vårdgivaren har avslagit yrkandet om ekonomisk ersättning och hänvisat till Löf.

*Ärende 4, Familjeläkarna Saltsjöbaden*
En kvinna som bodde på ett vård- och omsorgsboende besökte sin vårdcentral och fick då i receptionen veta att hon var registrerad som avliden i folkbokföringen. Det visade sig att en läkare knuten till boendet felaktigt hade dödförklarat kvinnan. Konsekvenserna blev utöver många kontakter med Skatteverket, Pensionsmyndigheten och banken bland annat att kvinnan inte hade någon giltig legitimation och att hon inte fick ut sin pension. Kvinnan drabbades av psykiskt lidande och anmäler att hon inte har fått någon hjälp med att återställa det inträffade samt att läkaren tagit nonchalant på situationen. I anmälan framställde hon genom sitt ombud ett krav på ersättning.

Förvaltningen begärde ett yttrande från vårdgivaren. Sammanfattningsvis framgår att läkaren och sjuksköterskan använder olika journalsystem som inte kommunicerar med varandra. Vårdgivaren har inte kunnat fastställa huruvida det inträffade beror på att sjuksköterskan uppgett fel personnummer för läkaren per telefon eller att läkaren förväxlat personnummer i dödsbeviset. Oavsett vilket vilar ett ansvar på den som utfärdar dödsbevis att försäkra sig om att korrekta uppgifter föreligger.

Vårdgivaren har genomfört en förändring av aktuella rutiner kring fastställande av dödsfall vilket innebär att dessa i möjligaste mån ska hanteras av ordinarie läkare under kontorstid samt att personuppgifter alltid ska bekräftas till sjuksköterskan av mottagande läkare för att ytterligare säkerställa processen. Inom hela läkargruppen har belysts vikten av följsamhet till befintliga rutiner vid utfärdande av dödsbevis. Vårdgivaren beklagar det inträffade och de konsekvenser som det inneburit.

*Förvaltningens kontakt med Skatteverket*
Förvaltningen har med anledning av frågeställningarna i principärendet kontaktat Skatteverket med en förfrågan om statistik som visar omfattningen av dödsbevis utfärdade avseende fel personer. Statistiken visar att det skett en stadig ökning över tid. Förvaltningen fick vidare uppgiften att omkring 15-20 procent av dödsbevisen inkommer via e-tjänsten på Socialstyrelsens webbplats.




Antal dödsbevis utfärdade av läkare i Sverige avseende fel personer
(Källa: Skatteverket)
* Till och med 2019-11-07

Ansvarig verksamhetsutvecklare vid Skatteverket framförde att Skatteverket välkomnar patientnämndens principärende och meddelade att verket har försökt få till stånd en dialog med Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg gällande denna problematik utan att få gehör för det.

## Regelverk

Vid dödsfall i Sverige ska bevis om dödsfallet (dödsbevis) och intyg om dödsorsaken utfärdas av läkare och lämnas till Skatteverket respektive

Socialstyrelsen.[1] Dödsbevisen skickas antingen via post eller Socialstyrelsens e-tjänst.

Myndigheter, kommuner och exempelvis banker och försäkringsbolag får automatiskt uppgift om dödsfall via folkbokföringen. Ungefär en vecka efter dödsfallet skickar Skatteverket ett brev till den avlidnes dödsbo med frågan om ändring av adress för dödsboet. En make, maka eller barn som har rätt till efterlevandepension får vanligtvis efterlevandepension automatiskt. Om den avlidne har fått ersättningar från Försäkringskassan upphör de automatiskt i de flesta fall. Pension och ersättningar från Pensionsmyndigheten betalas ut till dödsboet för hela månaden då dödsfallet inträffade, därefter upphör de. Vissa banktjänster som den avlidne hade avslutas automatiskt. Det gäller till exempel kort, internetbank, telefonbank, betalservicetjänster, e-legitimation och kontokrediter.[2]

Enligt artikel 5.1 d i EU:s dataskyddsförordning[3] ska de personuppgifter som behandlas vara korrekta och om nödvändigt uppdaterade. Den person som har lidit materiell eller immateriell skada till följd av en överträdelse av förordningen har enligt artikel 82.1 rätt till ersättning från den personuppgiftsansvarige eller personuppgiftsbiträdet för den uppkomna skadan. Enligt Justitiekanslerns praxis i ärenden som gäller skadeståndsanspråk mot staten där personer felaktigt registrerats som avlidna utges regelmässigt ersättning med belopp som beroende på omständigheterna har varierat mellan 10 000 - 30 000 kronor. Detta eftersom de felaktiga registreringarna avser ett mycket integritetskänsligt område.[4]

Patientskadeersättning lämnas för personskada på patient om det föreligger övervägande sannolikhet för att skadan är orsakad av undersökning, vård, behandling eller liknande åtgärd.[5] I förarbetena framgår att rent psykiska skador är svårutredda. För att ersättning ska utgå för psykiska skador krävs att de utgör en medicinskt påvisbar effekt, som exempelvis

---

[1] 4 kap. 2 § begravningslagen (1990:1144) och HSLF-FS 2018:54.
[2] Skatteverkets, Pensionsmyndighetens och Försäkringskassans webbplats *Efterlevandeguiden*, www.efterlevandeguiden.se, och Konsumenternas Försäkringsbyrås webbplats www.konsumenternas.se.
[3] Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).
[4] Se exempelvis JK-beslut 2018-02-01, dnr. 805-18-4.2, JK-beslut 2018-11-27, dnr. 6645-18-4.2 och JK-beslut 2019-07-11, dnr. 3819-19-4.2.
[5] 6 § 1 st. 1 p. patientskadelagen (1996:799).

depressionstillstånd, och inte enbart består av allmänna känsloyttringar som rädsla eller obehag.[6]

**Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen finner det allvarligt att patienter felaktigt dödförklaras vilket medför avsevärda olägenheter och psykisk påverkan. Det riskerar att även medföra olägenheter för de anhöriga till den person som faktiskt har avlidit och för vilken det inte utfärdats ett dödsbevis. Det är vidare allvarligt att patienter inte får information gällande ersättning och att vårdgivare inte bedömer rätten till ersättning på ett korrekt och likartat sätt. Förvaltningen anser att det inte är patienterna som ska behöva ta reda på vilka rättigheter de har när skadan orsakats av vårdgivaren. Ärendet bör därför hanteras som principärende.

Förvaltningen begär hälso- och sjukvårdsnämndens syn på dels vilka eventuella åtgärder som ska vidtas för att minska risken för felaktigt utfärdade dödsbevis, dels om särskilda bestämmelser eller informationsinsatser bör införas för vårdgivare inom Region Stockholm avseende ersättningsnivåer, bedömning av ersättningsanspråk samt dödsbevisrutiner.

*Konsekvenser för patientsäkerhet*
Eftersom felaktiga dödförklaringar medför psykisk påverkan och i vissa fall kan leda till utebliven vård och behandling skulle åtgärder för att förhindra detta kunna bidra till förbättrad patientsäkerhet. Bestämmelser inom Region Stockholm för hur vårdgivare ska agera när felaktiga dödsbevis har utfärdats skulle kunna bidra till att patienternas och de anhörigas förtroende för vården återupprättas.

*Konsekvenser för jämställd och jämlik vård*
De föreslagna åtgärderna förväntas i sig inte medföra några konsekvenser för jämställd och jämlik vård.

*Miljökonsekvenser*
De föreslagna åtgärderna förväntas i sig inte medföra några miljökonsekvenser.

[6] Prop. 1995/96:187 s. 28 f. och s. 80.

## Förslag till beslut

Patientnämnden föreslås besluta följande.

- Ärendets tjänsteutlåtande översänds till hälso- och sjukvårdsnämnden och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 10 mars 2020
- Patientnämndens förvaltning översänder för kännedom ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för Capio Legevisitten AB
- Patientnämndens förvaltning översänder för kännedom ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för Familjeläkarna i Saltsjöbaden AB
- Patientnämndens förvaltning översänder för kännedom ärendets tjänsteutlåtande till Inspektionen för vård och omsorg
- Patientnämndens förvaltning översänder för kännedom ärendets tjänsteutlåtande till Socialstyrelsen
- Patientnämndens förvaltning översänder för kännedom ärendets tjänsteutlåtande till Löf
- Patientnämndens förvaltning översänder för kännedom ärendets tjänsteutlåtande till anmälarna.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

**Patientnämndens förvaltning**
Box 17535, 118 91 Stockholm
Hornsgatan 15

Telefon: 08-690 67 00
Fax: 08-690 67 18

E-post: registrator.pan@sll.se
www.patientnamndenstockholm.se