Region Stockholm

14

Yttrande till patientnämnden i principärende gällande utebliven journalföring

HSN 2019-1048

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
SjukhusLOU-avtal
Joakim Erdtman

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-08-09

HSN 2019-1048

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Yttrande till patientnämnden i principärende gällande utebliven journalföring

Ärendebeskrivning

Patientnämnden har vid sitt sammanträde den 11 april 2019 behandlat ett principärende gällande utebliven journalföring. Vid sammanträdet beslutades att ärendets tjänsteutlåtande skulle översändas till hälso- och sjukvårdsnämnden med en begäran om skriftlig återföring avseende vilka åtgärder som vidtas för att se till att regelverket kring journalföring efterlevs. Avvikelsen bedöms som principärende utifrån att patienten har fått två motstridiga råd, från två olika vårdgivare, varav en rådgivning inte har blivit dokumenterad i journal.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Yttrande avseende åtgärder för att säkerställa journalföring

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

Hälso- och sjukvårdsnämnden antar hälso- och sjukvårdsdirektörens yttrande som nämndens yttrande och överlämnar detta till patientnämnden.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund

Patientnämnden har begärt skriftlig återföring från hälso- och sjukvårdsnämnden avseende vilka åtgärder som avses att vidtas för att se till att regelverket kring journalföring efterlevs.

Överväganden

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen delar patientnämndens bedömning att journalföring är av yttersta vikt och säker och god vård är ett ordinarie

område vid förvaltningens kontinuerliga avtalsuppföljningar. Även Patientsäkerhetskommittén vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen arbetar strategiskt med en långsiktig satsning på patientsäkerheten. Under 2019 kommer fokus ligga på en översyn av ledningssystem för patientsäkerhet, en handlingsplan kommer att tas fram för hur patientsäkerhetsarbetet kan förbättras, samt att Patientsäkerhetskommittén kommer fortsätta sitt arbete med att sammanställa avvikelser som behöver diskuteras och åtgärdas på systemnivå i Region Stockholm.

Att journaler inte förs korrekt är tyvärr ett relativt vanligt förekommande problem, dock kan följden eller skadan av att något inte journalförts korrekt variera stort beroende på vad som inte dokumenterats, även om det i grunden är samma bristande hantering som begåtts. Dokumentation/informationsöverföring är den näst vanligaste orsaken till avvikelse i Region Stockholms avvikelsesystem HändelseVis.

I förslag till yttrande framgår att hälso- och sjukvårdsförvaltningen avser att i dialog med vårdgivaren följa upp hur regelverket för journalföring efterlevs.

Ekonomiska konsekvenser
Beslutet förväntas få oförändrade ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Genom att i dialog med vårdgivaren aktualisera frågan om vikten av att efterleva regelverket om journalföring kan beslutet i viss mån förväntas påverka patientsäkerheten positivt.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Beslutet förväntas få oförändrade konsekvenser.

Miljökonsekvenser
Beslutet förväntas få oförändrade konsekvenser för miljön.

Administrativa konsekvenser
Beslutet förväntas få oförändrade administrativa konsekvenser.

Björn Eriksson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

TJÄNSTEUTLÅTANDE HSN 2019-1048
2019-08-09

Lena Hanberg
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Patientnämnden

Godkänd av Björn Eriksson, 2019-08-09

Patientnämnden

Yttrande över principärende från patientnämnden

I 3 kapitlet patientdatalagen stadgas bestämmelser om vad skyldigheten att föra patientjournal innebär. I 6 § 3 kapitlet framgår att en patientjournal ska bland annat innehålla de uppgifter som behövs för en god och säker vård för patienten.

I *Allmänna villkor vårdavtal 2015* som avtalats med akutsjukhusen står att vårdgivaren ska upprätta, hantera och bevara patientjournaler enligt gällande lagar och förordningar.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen kommer att ta upp frågan om hur regelverket för journalföring efterlevs på Södersjukhuset vid nästa ordinarie uppföljningsmöte med sjukhuset. Detta mot bakgrund av att patientnämnden begärt yttrande från hälso- och sjukvårdsnämnden avseende vilka åtgärder som avses vidtas gällande utebliven journalföring vid Södersjukhuset.

Patientnämnden
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Lars Harms-Ringdahl
1:e vice ordförande

2019-04-25 PaN V1809-0560570
PaN V1901-00101

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Registrator

Region Stockholm
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
2019 -04- 26
Dnr

Patientnämndsärende gällande utebliven journalföring

Patientnämnden behandlade vid sitt sammanträde den 11 april 2019 ett principärende gällande en gravid kvinna med blödningar och smärtor vars telefonsamtal med den gynekologiska akutmottagningen på Södersjukhuset inte journalfördes samt utebliven återkoppling från vårdgivaren avseende det inträffade. Förvaltningens tjänsteutlåtande bifogas.

Förvaltningen konstaterade sammanfattningsvis att det är allvarligt att vårdkontakter i förekommande fall inte journalförs inom hälso- och sjukvården eftersom detta kan förhindra en god och säker vård av patienten och förhindra bland annat uppföljning av verksamheten. Vidare att det är anmärkningsvärt att vårdgivaren ännu inte har kallat patienten till ett möte med tolk som man i juni 2018 skrev att man skulle göra under hösten efter att man ska ha försökt ta reda på vad som hänt.

Patientnämndens beslut att begära skriftlig återföring från hälso- och sjukvårdsnämnden framgår av bifogat protokollsutdrag.

Vänligen ange ärendets diarienummer vid kontakt med patientnämndens förvaltning.

Med vänlig hälsning

Lars Harms-Ringdahl
1:e vice ordförande

Bilagor

Kopia av protokollsutdrag
Kopia av förvaltningens tjänsteutlåtande

§ 4

Principärende – gravid kvinnas samtal till gynekologisk akutmottagning journalfördes inte

PaN V1809-05605 och V1901-00101

Ärendebeskrivning

Patientnämndens förvaltning har tagit emot en anmälan från en kvinna som anmält att hennes samtal till den gynekologiska akutmottagningen på Södersjukhuset inte journalfördes. Kvinnan var gravid och hade smärtor och blödningar i underlivet. Hon fick rådet att ta Alvedon och hänvisades till att invänta det sedan tidigare inbokade läkarbesöket fem dygn senare. Hon var dock fortsatt orolig och lyckades få en läkartid nästkommande dag då man konstaterade extrauterin graviditet – att graviditeten inte satt i livmodern. Södersjukhuset har vidare inte kallat patienten till ett möte som hon hade utlovats efter att man ska ha försökt ta reda på vad som hänt.

Yrkande

1:e vice ordförande Lars Harms-Ringdahl (MP) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

Beslut

Patientnämnden beslutar

- Ärendets tjänsteutlåtande översänds till styrelsen för Södersjukhuset och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 19 juni 2019
- Patientnämndens förvaltning översänder ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsnämnden och begär skriftlig återföring, avseende åtgärder för att säkerställa att regelverket kring journalföring efterlevs, senast den 19 juni 2019
- Patientnämndens förvaltning översänder för kännedom ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsförvaltningen
- Patientnämndens förvaltning översänder för kännedom ärendets tjänsteutlåtande till MedHelp AB
- Patientnämndens förvaltning översänder ärendets tjänsteutlåtande till anmälaren.

Förvaltningsjurist Johan Karlsson

PaN 2019-04-11 P 4
TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-02-04

PaN V1809-0560570
PaN V1901-00101
SÖS: 2018-1365

Principärende

Gravid kvinnas samtal till gynekologisk akutmottagning journalfördes inte

Ärendet

En kvinna beskrev i en skrivelse till patientnämndens förvaltning att hon tidigt en morgon vaknade med kraftig och konstant smärta i underlivet, magen och ryggen vilket så småningom började stråla ut mot höger axel. När smärtan tilltog besökte hon 1177 Vårdguidens webbplats och hittade ett telefonnummer till *Gynakut* på Södersjukhuset som hon ringde upp. Kvinnan berättade för sjuksköterskan att hon befann sig tidigt i sin graviditet. Kvinnan talar svenska med stark brytning men upplevde att sjuksköterskan hon talade med återberättade noggrant kvinnans berättelse. Kvinnan blev vidarekopplad till en annan person där kvinnan fick återberätta sin redogörelse och redogöra för sitt hälsotillstånd med svåra smärtor och blödningar från underlivet. Hon fick då rådet att ta Alvedon och hänvisades till att invänta det sedan tidigare inbokade läkarbesöket fem dygn senare. Kvinnan var dock fortsatt orolig och lyckades få en läkartid nästkommande dag då man konstaterade extrauterin graviditet – att graviditeten inte satt i livmodern. Av kvinnans skrivelse framgår att man var tvungen att avlägsna den ena äggledaren vilket påverkat hennes chanser att bli gravid samt att händelsen påverkat henne mentalt på ett mycket negativt sätt.

Kvinnan har till förvaltningen skickat ett brev som hon fått utfärdat av sektionschefen tillika överläkare vid enheten för kvinnosjukvård och förlossning på Södersjukhuset. Av brevet, daterat 28 juni 2018, framgår att samtal till gynekologiska akutmottagningen går direkt till MedHelp som på sjukhusets inrådan ska koppla vidare samtal till sjukhuset när MedHelp funderar på att råda patienten att söka akut. Kliniken dokumenterar då alltid samtalet men i detta fall saknas telefondokumentation. Man skriver att detta kan bero på att samtalet kopplades vidare till annan person på MedHelp som gav ett felaktigt avvaktande råd. Slutligen skriver man att man ska försöka ta reda på vad som hände och kommer sedan att kalla till ett möte med patienten och tolk i höst. Något sådant möte har dock inte ägt rum ännu.

Utredning

Patientnämndens förvaltning har utrett ärendet genom att inhämta yttranden från Södersjukhuset och från MedHelp AB. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen inom Region Stockholm har ett avtal med MedHelp avseende verksamheten 1177 Vårdguiden på telefon. Bolaget är den vårdgivare som har det upphandlade ansvaret att svara på samtalen.

Av Södersjukhusets yttrande framgår kort att klagomålet gäller telefonrådgivning och man hänvisar till "1177/Medhelp som bedriver den tjänsten för Gynekologiska akutmottagningen".

Av yttrandet från MedHelp – som journalfört sitt samtal med patienten – framgår att kvinnan ringt och berättat att hon var gravid och hade ont i magen och ryggen samt mensblödning. Sjuksköterskan hon talade med beskrev att "fostret kan sitta fel", att det kan vara missfall, att det kan vara infektion. Sjuksköterskan kopplade över kvinnan till gynekologiska akutmottagningen på Södersjukhuset och uppmanade kvinnan dessförinnan att åka in till nämnda akutmottagning om de inte skulle svara på telefon, alternativt återkomma till 1177. Av yttrandet framgår att sjuksköterskorna vid telefonrådgivning har ett rådgivningsstöd till hjälp och att sjuksköterskan följt detta stöd och gällande rutiner gentemot Södersjukhuset.

Regelverk

I 3 kapitlet patientdatalagen finns bestämmelser om vad skyldigheten att föra patientjournal innebär. Syftet med att föra en patientjournal är i första hand att bidra till en god och säker vård av patienten. En patientjournal är även en informationskälla för patienten, uppföljning och utveckling av verksamheten, tillsyn och rättsliga krav, uppgiftsskyldighet enligt lag samt forskning (2 §). En patientjournal ska bland annat innehålla de uppgifter som behövs för en god och säker vård av patienten (6 §).

Patientjournalen är av grundläggande betydelse för vård- och behandlingsarbetet inom hälso- och sjukvården. För patientsäkerheten kan det vara helt avgörande att olika åtgärder dokumenteras. Om olika vårdgivare har elektronisk åtkomst till varandras journaler får dokumentationen rimligen ännu större betydelse. Patientjournalen är främst ett arbetsinstrument för den som ansvarar för patientens vård. En väl förd patientjournal har stor betydelse för patientsäkerheten och ökar tryggheten för personalen inom hälso- och sjukvården och tandvården. En bra journalföring minskar även risken för onödiga missförstånd om vården ifrågasätts eller om någon annan tar över ansvaret för en behandling (prop. 2007/08:126 s. 89).

I 5 kapitlet i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården finns föreskrifter som kompletterar patientdatalagens bestämmelser om vilka uppgifter en patientjournal i förekommande fall ska innehålla. Varje vårdgivare ansvarar för att det finns sådana processer och rutiner som behövs för att säkerställa att verksamheten uppfyller de krav som ställs i de föreskrifterna. Det framgår av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Ett ledningssystem är ett system för att fastställa principer för ledning av en verksamhet. Ledningssystemet gör det möjligt för ledningen att styra verksamheten så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt. Vårdgivaren ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

På 1177 Vårdguidens webbplats framgår att en gravid kvinna omgående bör söka vård såväl om hon får en kraftig blödning som om hon får en blödning och samtidigt ont i ena sidan av magen eller långt ner i magen. Detta alldeles oavsett hur stor blödningen är och vilken graviditetsvecka kvinnan är i.

Förvaltningens synpunkter

Under 2018 tog patientnämndens förvaltning emot 19 ärenden som gäller utebliven journalföring. En del av ärendena gäller bristfälligt utförda journalanteckningar med utelämnad information. Omkring hälften av dem gäller att det aktuella besöket inte dokumenterats alls. För en anmälare medförde den uteblivna dokumentationen att hans rätt till ersättning för patientskada inte kunde utredas vid Löf (patientförsäkringen) dit han skickat en anmälan.

Förvaltningen finner det allvarligt att vårdkontakter i förekommande fall inte journalförs inom hälso- och sjukvården eftersom detta kan förhindra en god och säker vård av patienten och förhindra bland annat uppföljning och utveckling av verksamheten. Ärendet bör därför hanteras som principärende. Det är vidare anmärkningsvärt att vårdgivaren ännu inte har kallat patienten till ett möte med tolk som man i juni 2018 skrev att man skulle göra under hösten efter att man ska ha försökt ta reda på vad som hänt.

Eftersom det saknas dokumentation från det telefonsamtal som kvinnan uppgett att hon haft med gynekologiska akutmottagningen i ovanstående ärende, då hon fick rådet att avvakta den kommande läkartiden och ta

Alvedon, har det inte gått att få klarhet i vilket råd hon fick. Kvinnan har uppgett för förvaltningen att hon skulle ha sökt akut vård om hon fått rådet att göra så.

Konsekvenser för patientsäkerhet
De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten eftersom det kan vara helt avgörande att olika åtgärder dokumenteras. Om olika vårdgivare har elektronisk åtkomst till varandras journaler får dokumentationen rimligen ännu större betydelse.

Förslag till beslut
Patientnämnden föreslås besluta följande.

- Ärendets tjänsteutlåtande översänds till styrelsen för Södersjukhuset och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 19 juni 2019
- Patientnämndens förvaltning översänder ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsnämnden och begär skriftlig återföring, avseende åtgärder för att säkerställa att regelverket kring journalföring efterlevs, senast den 19 juni 2019
- Patientnämndens förvaltning översänder för kännedom ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsförvaltningen
- Patientnämndens förvaltning översänder för kännedom ärendets tjänsteutlåtande till MedHelp AB
- Patientnämndens förvaltning översänder ärendets tjänsteutlåtande till anmälaren.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef