Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

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

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