SÖDERSJUKHUSET
Kvinnosjukvård/Förlossning
2019-05-20

Patientnämnden
Box 17535
118 91 STOCKHOLM

PaN: V1809-0560570
SÖS: 2018-1365

Återföring avseende genomförd och planerad förbättringsåtgärd och förväntade effekter

Ärendet gäller en gravid kvinnas telefonsamtal till Gynekologiska akutmottagningen, Södersjukhuset.

Patienten har varit på samtal 2019-05-15 då hon träffade undertecknad samt vårdenhetschef för Gynekologiska akutmottagningen. Samtalet fördes med hjälp av telefontolk. Patienten berättar att hon på grund av akuta besvär 2018-02-08 besökte 1177 Vårdguidens webbplats och hittade ett telefonnummer till Gynekologiska akutmottagningen, Södersjukhuset. Hon fick först tala med en sköterska som kopplade vidare till en annan. Samtalet bröts i förtid och när hon försökte ringa upp igen fick hon inget svar. Det finns ingen journalanteckning hos oss om ett telefonsamtal till Gynekologiska akutmottagningen. Patienten har synpunkter på att hon inte råddes att söka akut, utan istället fick rådet att ta smärtstillande och invänta det besök hon hade hos läkare i öppenvård några dagar senare.

Patienten sökte ändå Gynekologiska akutmottagningen dagen efter via en remiss från öppenvårdsgynekolog. Hon lades in och opererades samma kväll. Eftersom operationen var okomplicerad kunde hon gå hem dagen efter. Hon kom på planerat återbesök till gynekolog 2018-03-07 och gick på 3 kuratorssamtal, enligt planering. Vid det sista återbesöket 2018-10-02 kom man överens om att hon skulle återkomma vid behov. Patienten har inga synpunkter på slutenvårdstillfället eller de efterföljande återbesöken i öppenvård hos oss. Däremot undrar hon varför hon inte kallades för återkoppling som planerat under hösten 2018 eftersom hon uttryckt missnöje över de råd hon fått per telefon 2018-02-08.

Undertecknad har gått igenom journalanteckningarna och ärendet tillsammans med sektionschef, verksamhetsutvecklare och vårdchef för den gynekologiska sektionen.

Södersjukhuset AB
Besöksadress Sjukhusbacken 10 *Postadress* 118 83 Stockholm *Telefon* 08-616 10 00 *Telefax* 08-616 16 87
E-mail fornamn.efternamn@.sll.se *Styrelsens säte* Stockholm *Organisationsnummer* 55 65 95-7403
SL-Buss 3, 4, 164 *Pendeltåg* Stockholms Södra

SÖDERSJUKHUSET
Kvinnosjukvård/Förlossning
2019-05-20

Utredning

Enligt rutin journalför vi alltid förfrågningar per telefon. I det här specifika fallet menar MedHelp att de kopplat fram telefonsamtalet till den Gynekologiska akutmottagningen men akutmottagningen har inte gjort någon journalanteckning för detta telefonsamtal. Den läkare som tog emot patienten dagen efter telefonsamtalet gjorde en avvikelse i Händelsevis avseende de råd patienten fått per telefon. Den verksamhetsutvecklare som utredde avvikelsen konkluderade fem dagar efter patientens telefonsamtal att avvikelsen skulle skickas till MedHelp eftersom vår uppfattning är att det aktuella samtalet aldrig nådde vår Gynekologiska akutmottagning. Gjordes den beskrivna vidarekopplingen internt inom MedHelp?

Den natt patienten ringde sitt telefonsamtal arbetade två rutinerade barnmorskor på den Gynekologiska akutmottagningen och det var vid tidpunkten få akutsökande så arbetssituationen var inte pressad. Vi har ett fungerande avvikelsehanteringssystem genom Händelsevis och efter genomgång av våra avvikelser kan vi konstatera att den Gynekologiska akutmottagningen inte har några avvikelser avseende bristande journalföring eller avsaknad av journalföring. Vår bedömning är att vi inte kommer vidare i utredningen av ärendet.

Eftersom patienten inte var nöjd med de råd hon fått per telefon skulle hon kallats för att få information om vad utredningen visat. Patienten har varit på ett antal besök hos läkare och kurator hos oss men inte kallats för information om resultatet av utredningen vilket vi beklagar. Vi har framfört våra ursäkter till patienten. Hon undrar om hon hade kunnat slippa operationen om hon vid telefonrådgivningen hade uppmanats att söka akut. Vår bedömning är att handläggningen inte hade ändrats.

SÖDERSJUKHUSET
Kvinnosjukvård/Förlossning
2019-05-20

Förbättringsåtgärderna och effekterna av dessa

Enligt vår rutin skall även telefonrådgivning journalföras och vi har inga kända avvikelser avseende bristande journalföring eller avsaknad av journalföring från vår Gynekologiska akutmottagning. Trots det kan givetvis misstag ske men omständigheterna var sådana att vi finner det osannolikt.
Enligt vår rutin återförs allvarliga avvikelser, åtgärder och uppföljning av de samma till medarbetare under arbetsplatsträffar. I detta fall har återkoppling skett till samtliga berörda chefer och medarbetare.

Verksamhetsutvecklare har en central roll i arbetet med avvikelser. Den verksamhetsutvecklare som skulle återkoppla utredningen till patienten fungerade av olika skäl inte optimalt varför hennes anställning avslutades i december.

I tjänsten

Corinne Pedroletti
Verksamhetsområdeschef
Kvinnosjukvård/Förlossning
Södersjukhuset

/ck