

Öppnande av principärendet (Ofullständigt adresserade försändelser)

Ärendet

Den 3 juni 2014 behandlades ett principärende i nämnden angående tekniska begränsningar i landstingets personuppgiftssystem. Nämnden beslutade att begära återföring i ärendet från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (enheterna för E-hälsa och strategisk IT samt regionalt cancercentrum).

Den 21 maj 2015 beslutade nämnden att åter öppna ärendet på grund av att det framkommit uppgifter om att problemet fortfarande kvarstod. Eftersom problemet var mer omfattande än vad som framkommit tidigare begärdes återföring från styrelserna för akutsjukhusen och Stockholms läns sjukvårdsområde samt Hälso- och sjukvårdsnämnden. I dessa återföringar redovisade några verksamheter att de genomfört en förändring eller planerade åtgärder för att lösa de tekniska problemen. I redovisningen från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framfördes att man påbörjat ett samordnat åtgärdsarbete med representanter för Danderyds sjukhus och Karolinska universitetssjukhuset.

I inkomna återföringar framgick att en ny tjänst (PKNODPLUS) måste installeras i vårdens system för att alla tecken ska kunna skrivas ut. (Se vidare bilaga till tjänsteutlåtandet).

Under april månad 2016 har anmälaren i ärendet åter igen hörts av och meddelat att samma problem fortfarande kvarstår då det saknas tecken i adressfältet. Skillnaden nu är att det inte är lika många tecken som saknas i adressfältet.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen finner det anmärkningsvärt att de lösningsförslag som presenterats ännu inte har trätt i kraft och problemet fortfarande kvarstår. Ur ett patientsäkerhetsperspektiv är det otillfredsställande att personer som har c/o adress riskerar att inte få fram sin post från hälso- och sjukvården. Se nedan exempel på antal tecken i adressfältet mot tidigare.



Exempel:

Tidigare saknades den gode mannens hela efternamn. Nu syns de tre första bokstäverna i efternamnet.

Sven Svensson = patient
Lars Karlsson = God man

Då

Sven Svensson
Svenssons gata 4 /Lars
111 11 Stockholm

Nu

Sven Svensson
Svenssons gata 4/Lars Kar
111 11 Stockholm

Med anledning av att det fortfarande inte fungerar önskas åter igen återföring hur man säkerställer att samtliga tecken i en c/o adress syns vid utskrift.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Med dessa åtgärder väntas patientsäkerheten öka då försändelser kommer att nå adressaten.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

De föreslagna åtgärderna bidrar till en mer jämställd och jämlik vård då även patienter som har c/o adress får sina försändelser.

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till en minskning av pappersåtgång och en minskning av CO2 utsläpp då risken för felaktiga försändelser minskar.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- öppna ärendet "Ofullständigt adresserade försändelser"
- översända ärendets tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsnämnden samt styrelserna för Danderyds sjukhus, Södertälje sjukhus, Karolinska



TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-08-18

PaN V1311-0520-55

universitetssjukhus, Södersjukhuset, Tiohundra, Catio S:t Görans sjukhus och Stockholms läns sjukvårdsområde och begära återföring senast den 31 december 2016 gällande hur det säkerställs att patienter som har c/o adresser skrivs ut korrekt

- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälaren för kännedom

Eva Ljung
Förvaltningschef

Bilaga:

Återföring i principärende behandlad i patientnämnden den 1 december 2015.



Återföring angående ofullständig adresserade försändelser

Ärendet

Förvaltningen återkommer i ett ärende som gäller ofullständigt adresserade försändelser. Ärendet behandlades som ett principärende vid nämndens sammanträde den 3 juni 2014.

Utredning

Ärendet gäller att vissa utskick till patienter från landstingets vårdgivare riskerar att inte nå fram till rätt adress. Orsaken är tekniska begränsningar i landstingets personuppgiftssystem, som i vissa fall inte har kunnat hantera fullständiga adressuppgifter. Detta problem har uppmärksammats vid flera tillfällen. I principärendet 2014 gällde problemen utskick från Regionalt cancercentrum. Eftersom det har visat sig att problemet är mer allmänt förekommande i utskick från olika vårdgivare inom landstinget beslöt nämnden att öppna ärendet på nytt.

Problemet gäller de verksamheter som använder en äldre tjänst i landstingets personuppgiftssystem, PKNOD. Den tillåter endast 27 tecken i adresserna, vilket kan föra med sig att adressen blir ofullständig och att utskicket därför inte når mottagaren. Det kan i sin tur få konsekvenser för patientsäkerheten, skyldigheten att betala patientavgift för uteblivet besök och för patientens övriga kontakter med vårdgivaren.

Problemet har påtalats av en person som är god man för en patient. Han tar emot patientens post med en c/o-adress, som dock har varit ofullständig i vissa utskick från vården. Gode mannens efternamn har inte kommit med.

Exempel:

Sven Svensson (patienten)
Svenssons gata 4/ Olof (god man)
111 11 Stockholm

Inom landstinget finns numera även en ny tjänst, PKNODPLUS, som kan skriva ut fler tecken. Användarna av landstingets personuppgiftssystem är dock inte automatiskt anslutna till den nya tjänsten. En övergång till PKNODPLUS måste förberedas hos varje vårdgivare som berörs, vilket kan medföra vissa kostnader.

Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet senast den 31 augusti 2015 gällande hur dessa vårdgivare säkerställer att patienter med c/o adresser får skickade försändelser per post.

Återföring

Återföringarna från vårdgivarna visar bland annat att de stora vårdgivarna i länet antingen redan har genomfört en förändring, genom att rutinmässigt använda sig av den nya tjänsten PKNODPLUS, eller planerar att börja använda den.

Förvaltningsledaren för SLL:s regionala förvaltningsobjekt vid *Hälso- och sjukvårdsförvaltningen* framför i förvaltningens återföring att man har påbörjat ett samordnat åtgärdsarbete, i första hand med representanter för Danderyds sjukhus och Karolinska universitetssjukhuset. I svaret framgår även ett lösningsförslag som bland annat innebär att tjänsten PKNODPLUS ska tillämpas i landstingets personuppgiftssystem.

Södersjukhuset förklarar i sin återföring att sjukhuset kommer att samarbeta med övriga berörda vårdgivare och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i denna fråga. Tills en lösning är etablerad har sjukhuset informerat sina verksamheter att noggrant kontrollera adressfältet innan kallelse skickas ut.

Även *Karolinska universitetssjukhuset*, *Danderyds sjukhus*, *Södertälje sjukhus* och *Stockholms läns sjukvårdsområde* hänvisar i sina återföringar till Hälso- och sjukvårdsförvaltningens arbete med att lösa problemet vid anrop till personuppgiftssystemet.

Capio S:t Görans sjukhus framför sin återföring att alla deras vårdstödjande system redan använder den utökade tjänsten PKNODPLUS. Därmed har S:t Görans sjukhus den fullständiga c/o-adressen i samtliga vårdstödjande system där de också har kommunikation med patienterna.

Vårdbolaget Tiohundra AB förklarar i sin återföring dels att PKNODPLUS-tjänsten redan används i journalsystemet TakeCare. Därmed torde risken för ofullständiga adresser vara eliminerad i det sammanhanget. Ett par andra system använder dock fortfarande den äldre tjänsten PKNOD.

Förvaltningens synpunkter

Patientnämndens förvaltning finner det positivt att Capio S:t Görans sjukhus och Tiohundra AB är anslutna till PKNODPLUS-tjänsten. Genom detta principärende har förvaltningen fått information om att även Södersjukhuset, Södertälje sjukhus, Danderyds sjukhus, Karolinska universitetssjukhuset och Stockholms läns sjukvårdsområde kommer att samarbeta med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i denna fråga.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har framfört att de samarbetar med akutsjukhusen och Stockholms läns sjukvårdsområde i frågan och även presenterat ett lösningsförslag så att den nya tjänsten PKNODPLUS kan tillämpas i alla berörda system.

Förvaltningen kommer fortsättningsvis att följa utvecklingen i denna fråga och har för avsikt att återkomma till nämnden med en bekräftelse att de framförda lösningarna är åtgärdade.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Med dessa åtgärder väntas patientsäkerheten öka då sjukhusen i fortsättningen kommer ha tillgång till rätt person- och adressuppgifter, vilket säkerställer att försändelser når adressaterna.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

De föreslagna åtgärderna bidrar till en mera jämställd och jämlik vård då alla patienter nu kommer att få sina kallelser och provsvar då sjukvården nu kommer att ha tillgång till korrekta adresser.

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till en minskning av pappersåtgång och en minskning av CO₂ utsläpp då risken för felaktiga försändelser minskar.



Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- godta återföringarna och avsluta ärendet med tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsnämnden samt styrelserna för Danderyds sjukhus, Södertälje sjukhus, Karolinska Universitetssjukhuset, Södersjukhuset, Tiohundra, Capio S:t Görans sjukhus och Stockholms läns sjukvårdsområde
- ge förvaltningen i uppdrag att återkomma till nämnden med information om att de lösningsförslag som Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har presenterat också har tillämpats
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande och inkomna återföringar till anmälaren.

Eva Ljung
Förvaltningschef

Bilagor

- Bilaga 1 Återföring Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
- Bilaga 2 Återföring Södersjukhuset
- Bilaga 3 Återföring Södertälje Sjukhus
- Bilaga 4 Återföring Danderyds sjukhus
- Bilaga 5 Återföring Karolinska universitetssjukhuset
- Bilaga 6 Återföring Tiohundra AB
- Bilaga 7 Återföring Capio S:t Görans sjukhus
- Bilaga 8 Återföring Stockholms läns sjukvårdsområde

