

Synpunkter på e-tjänster i vården

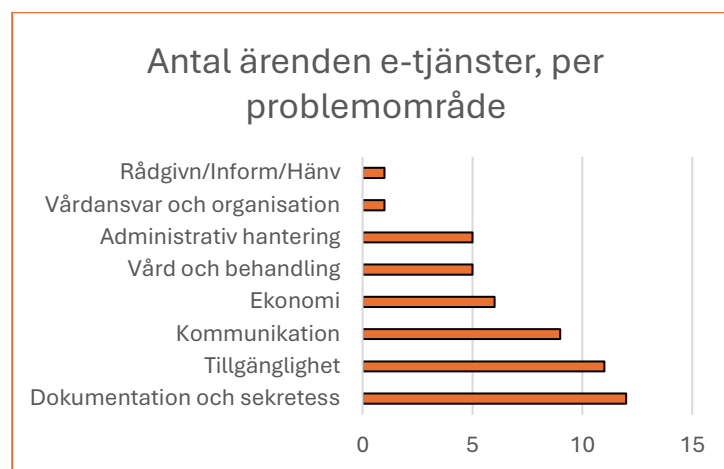
E-hälsa, i betydelsen att använda och utbyta information digitalt för att uppnå och bibehålla hälsa, har under lång tid varit ett prioriterat område i Sverige och Region Stockholm¹. Användningen av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården och tandvården ökar och upplevs av många som viktiga. I Region Stockholm ska vården bedrivas digifysiskt, vilket innebär att fysiska och digitala kanaler ska komplettera varandra för att effektivisera och öka patienters och invånares delaktighet². I Region Stockholm finns flertalet e-tjänster som patienter erbjuds att använda. Dessa kan drivas och förvaltas i egen regi av regionen eller erbjudas av privata aktörer som har avtal med Region Stockholm.

Patientnämndens förvaltning har under de senaste åren arbetat med att följa patienter och närståendes klagomål och synpunkter kopplade till digital vård och de digitala tjänster som erbjuds inom regionen. Under 2024 har förvaltningen sammanställt ärenden där patienter specifikt har riktat kritik mot e-tjänsternas funktionalitet och tillgänglighet. I detta underlag har alltså synpunkter på exempelvis behandlingar eller bedömningar som genomförts via e-tjänster undantagits, fokus har varit att identifiera synpunkter på själva e-tjänsten i sig. Underlaget består av 50 ärenden som inkom under 2024 och har

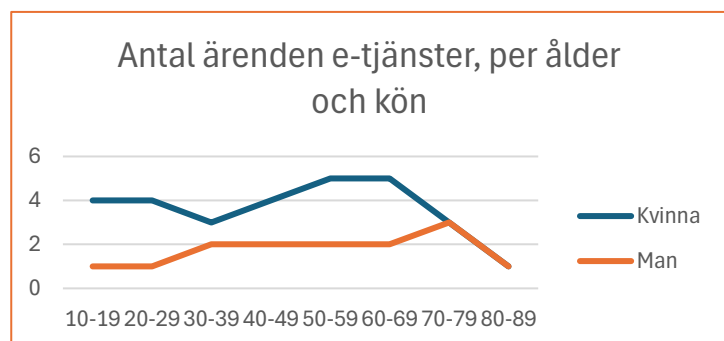
kategoriserats beröra e-tjänster enligt följande definition:

”Ärenden där patienter framför synpunkter på e-tjänster som tillhandahålls av vårdgivare. Med e-tjänster avses webbaserade tjänster där det sker någon typ av dialog med vårdgivaren.”

Dessa ärenden fördelade sig enligt följande problemområden.



Av de 50 ärenden som registrerades under 2024 berörde 35 kvinnor och 14 män, i ett ärende var kön okänt. Ärendena fördelade sig relativt jämt över de olika åldersgrupperna vilket framgår i diagrammet nedan.



¹ Sveriges kommuner och landsting. (2016)

Vision e-hälsa 2025 – gemensamma utgångspunkter för digitalisering i socialtjänst och hälso- och sjukvård

² Region Stockholm.

<https://vardgivarguiden.se/it-stod/digitalisering/>

Vid genomläsning av samtliga inkomna ärenden under 2024 identifierades fyra framträdande teman vilka beskrivs och exemplifieras i denna rapport.

Journalen

Patienter har vid upprepade tillfällen kontaktat förvaltningen med synpunkter på elektroniska journaltjänster. Dessa synpunkter handlar nästan uteslutande om att patienter inte kan läsa sin journal på 1177.se. I flera ärenden uppger patienter att anteckningar man tidigare har haft tillgång till försvunnit utan förklaring. I andra fall ifrågasätter patienter varför anteckningar från en viss vårdgivare eller mottagning inte visas på 1177.se över huvud taget. I många fall har patienter varit kontakt med support på 1177 som inte kunnat förklara varför anteckningar saknas och därefter hänvisat patienten till vårdgivare. I de fall då svar har inhämtats så har utredningar upprepade gånger påvisat att anledningen till att anteckningar saknas har handlat om att personal inte har dokumenterat sökord på ett korrekt sätt i anteckningarna.

Ekonomi

Under året har det förekommit ett antal ärenden där patienter har lämnat synpunkter på att de har fått fakturor för uteblivna besök utan att ha fått information om besökstiden via en app. När vårdgivare har besvarat dessa ärenden menar man i många fall att e-kallelser har skickats i appen. I andra fall har vårdgivaren kunnat se att något blivit fel i systemet vilket bland annat har lett till att kallelser skickats efter aktuell besökstid. Det har vidare förekommit ärenden där patienter ifrågasätter uteblivandeavgifter när man av tekniska skäl inte har kunnat ansluta till inbokade videobesök.

En kvinna som är van vid att se sina journalanteckningar på 1177.se och som har ett flertal vårdkontakter kunde inte längre se journalen på 1177.se. Hon har kontaktat supporten på 1177.se flera gånger rörande detta men har den senaste gången inte fått något svar.

En man upptäckte att de journalanteckningar som varit synliga på 1177.se i e-tjänsten för patientjournalen plötsligt var borta. Inga nya anteckningar har heller tillkommit med undantag för en kontakt med en vårdgivare. Patienten gjorde sin upptäckt för flera månader sedan och har tagit upprepad kontakt med verksamheten ansvarig för detta utan att något hänt. Han har fått olika förklaringar till vad som kan ha hänt men har efter sin senaste kontakt inte fått någon återkoppling alls.

En mamma hade bokat ett videomöte för sin son till aktuell vårdgivare men när hon skulle logga in fungerade inte Bank-ID och hon kunde inte göra något alls förutom att försöka komma i kontakt med vårdgivaren på annat sätt. Till slut fick hon fatt i kliniken som inte kunde hjälpa till men noterade vad som hänt. Det som mamman vänder sig mot är att hon efter det misslyckade besöket fick en faktura på uteblivande, och det tycker hon är konstigt då det inte var hennes fel att besöket inte fungerade.

En förälder fick inte information om ett bokat besök för sin dotter på en vårdcentral och fick en faktura för uteblivet besök. Vårdcentralen sade att de hade skickat en kallelse via appen. Anhörig har tittat i appen men enligt historiken så har hen inte fått någon kallelse.

Tillgänglighet

Patienters synpunkter på e-tjänsters tillgänglighet är varierade. Det förekommer ärenden där patienter ifrågasätter långa svarstider och uteblivna svar i meddelandefunktioner. Det förekommer även ärenden där patienter upplever sig tvungna att använda e-tjänster och digitala vårdbesök när man önskar fysiska besök eller kontakt via telefon. I flera ärenden framför patienter att det är otydligt vilken app som ska användas i kontakt med specifika vårdgivare, särskilt eftersom det har förekommit förändringar där vårdgivare har bytt plattform. Det förekommer även synpunkter på att e-tjänsterna inte är tillgängliga från vissa platser utomlands. I ett antal ärenden har föräldrar haft synpunkter på att det är omständligt att agera ombud för barn som är över 13 år gamla då det krävs särskilda undantag för att agera ombud.

Övrigt

Det förekommer ärenden där patienter menar att de ovetande har listat sig på en vårdcentral när de har använt en e-tjänst, enligt patienterna har detta inte framgått tydligt i tjänsten.

I flera ärenden har patienter upplevt att deras kontaktuppgifter och andra personuppgifter har hanterats bristfälligt i e-tjänster. Detta har bland annat lett till att de har bokats in på besök som rör andra patienter eller att vårdgivare inte har nått patienterna på grund av felaktiga kontaktuppgifter. I svar från vårdgivare i dessa ärenden har det framkommit att det i vissa fall har berott på bristfällig efterlevnad av rutiner från personal.

En kvinna ifrågasätter varför ett akutsjukhus har valt att byta e-tjänst. Det försvårar kommunikationen då hon inte kan ladda hem appen i sin telefon.

En kvinna anser att det inom vården används för många olika appar för digital kommunikation. Hon har svårt att hålla reda på alla appar och menar att det inom regionen borde samordnas en enskild app eller plattform för samtliga.

En ung kvinna som är gravid har svårt att nå sin barnmorskemottagning via digital lösning. Hon upplever därmed svårt att få kontakt med sin barnmorska vid behov. Kvinnan har även varit i kontakt med den digitala supporten men inte fått någon lösning på problemet.

En patient som missade ett telefonsamtal från en vårdcentral tidigt en morgon undrade varför hon blivit uppringd och loggade in i vårdgivarens digitala app. Hon upptäckte då att det fanns en bokning till läkarbesök för ett visst besvär, som hon inte lider av. Patienten har sedermera sett i sin journal att hon haft ett läkarbesök rörande besvären och fått en faktura för uteblivet besök. Hon ifrågasätter det inträffade ur säkerhet- och sekretessynpunkt, kontakterna rör inte henne, men har inte fått några svar när hon kontaktat vårdgivaren om detta.

En kvinna sökte vård för infektion. Hon fick behandling men symtomen kvarstod. För att få hjälp sökte hon en digital vårdgivare men förstod inte att hon då listade sig på den vårdcentralen i stället för sin gamla vårdcentral. Patienten blev förtvivlad och rädd, hon förstår inte vad hon ska göra för att få vård.

Slutsats

Patienters synpunkter på e-tjänster är varierade vilket framkommer i denna rapport. e-tjänster berör många patienter i olika åldersgrupper och med avsevärt olika vårdbehov. Det framkommer att det kan vara svårt för patienter att veta var de ska vända sig när de stöter på problem gällande dessa tjänster. Anpassad information saknas i många fall av patienter vilket understryker vikten av detta vid införandet av dessa tjänster.

Det kommer att finnas anledning för patientnämnden att fortsätta följa dessa ärenden framöver. Dels för att inhämta ett större underlag av ärenden, dels för att belysa klagomålen från andra synpunkter.

Region Stockholm Patientnämndens förvaltning

Box 30198, 104 25 Stockholm

Telefon 08-123 467 00

E-post registrator.pan@regionstockholm.se
www.patientnamndenstockholm.se

Text och statistik:

Theodor Ricklefs, verksamhetscontroller

Ansvarig utgivare:

Pia Bornevi, förvaltningschef

Diarienummer: A2505-00062

