Utvecklingschef: Gisela Rosenquist

PaN 2021-02-16 P 6

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-01-21 PaN A2006-00090

Återföring

Patientuppgifter skickades via sms

Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 22 september 2020 ett principärende med anledning av att en vårdgivare skickade patientuppgifter via sms. En kvinna hade kontaktat sin vårdcentral och önskat ett läkarbesök på grund av sömnsvårigheter. Vårdcentralen skickade därefter ett sms med information om att hon skulle ta kontakta med psykiatrin. Kvinnan framförde därefter synpunkter till patientnämndens förvaltning med anledning av att vårdgivaren skickade hennes patientuppgifter via sms.

Förvaltningen fann det allvarligt att vårdgivare via öppna nät kommunicerar patientuppgifter som avslöjar detaljer om hälsotillstånd och personliga förhållanden.

Patientnämnden beslöt att begära återföring i ärendet av styrelsen för Capio Vårdcentral Solna och av hälso- och sjukvårdsnämnden avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 23 december 2020.

Återföring

Styrelsen för Capio Vårdcentral Solna har inkommit med bifogad återföring. Av denna framgår att med anledning av ärendet har det genomförts en händelseanalys med representanter från hela Capio AB. Nedan följer en redogörelse av påvisade brister.

- Information om patientens vård skickades till patienten via öppet nät. Detta är inte i överensstämmelse med gällande lagstiftning, även när patienten som i detta fall lämnat medgivande till sms-utskick.
- Specifik rutin för TeleQ-sms saknades i ledningssystemet vid tiden för händelsen. Behovs- och riskanalys fanns dock och var kommunicerad, men kan ha varit svår att hitta för medarbetarna.
- Behovs- och riskanalysen som fanns att tillgå inkluderade inte specifik information om att namn/titel på medarbetare inte får anges i sms. Detta lades till i TeleQ sms-rutin senare (juni 2020), men ska ha kommunicerats via mail redan när sms-funktionen infördes och under perioden därefter. Behovs- och riskanalysen fastslår dock även allmänt att detaljer om patientens hälsotillstånd inte får kommuniceras via sms. Information i riskanalysen om att

bokning av läkarbesök kan skickas i sms kan möjligen ha riskerat att ha bidragit till detta fel.

- I den publicerade TeleQ-sms-rutinen saknas inledande information om grunderna för vad som får skickas eller inte. Rutinen beskrev istället hur man tekniskt gör i TeleQ samt ett antal exempel på vad som får skickas eller inte.
- Avsikten har varit att ha centralt beslutande och standardiserade sms-malar i TeleQ som i första hand ska användas för att undvika risk för felaktigt innehåll.
- Sammanfattningsvis fanns det vid tiden för händelsen en otydlighet i riskanalys, rutin och kommunikation gällande just användning av namn/titel på vårdpersonal i sms-utskick. Detta kan ha bidragit till denna avvikelse. Denna osäkerhet har förstärkts av att felaktigt standardalternativ legat kvar i systemet.

Sammanfattning av beslutande åtgärder som vidtagits i ärendet är att behovs- och riskanalys uppdaterats och förtydligas ytterligare och kommuniceras ut till hela Capio närsjukvård av chefläkare innan årsskifte 2020. Upprepad diskussion och förtydligad information om sms-användning har gått ut till samtliga enheter inom Capio närsjukvård Stockholm, medarbetare, ledningsgrupp med verksamhetschefer och sjuksköterskor i deras nätverk. Kvarliggande sms-mallar i TeleQ har tagits bort på samtliga enheter där det var aktuellt. En särskild central rutin för användning av sms publiceras i ledningssystemet av chefläkare och gör informationen mer lättillgänglig och som förtydligar ytterligare kraven både på samtycke och tillåtet sms-innehåll. Det understryks tydligare i den nya rutinen att fritext i sms inte ska användas, utan man ska hålla sig till godkända, färdigformulerade sms-mallar.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har inkommit med bifogad återföring. Av denna framgår sammanfattningsvis att hälso- och sjukvårdsförvaltningen redan i dagsläget ställer krav gällande informationssäkerhet. Enligt riktlinjerna framgår det att bestämmelserna i Socialstyrelsens föreskrifter (HSL-FS 2016:40) innebär att vårdgivare inte får skicka kallelser och påminnelser till patienter via sms eller e-post över öppna nät. Vårdgivaren får emellertid, enligt riktlinjerna, i sina styrdokument besluta om undantag från dessa krav. Beslutet ska då föregås av en behovs- och riskanalys. I det fall hälso- och sjukvårdsförvaltningen får information om eventuella brister i en vårdgivares verksamhet så följs detta upp. I detta specifika fall har hälso- och sjukvårdsförvaltningen begärt in en beskrivning från vårdgivaren och kommer att följa upp detta för att säkerställa att de eventuella bristerna åtgärdas och att kraven på informationshantering efterlevs.

Förvaltningens synpunkter

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen ställer redan idag krav gällande informationssäkerhet. I detta specifika fall har hälso- och sjukvårdsförvaltningen begärt in en beskrivning från vårdgivaren med

uppföljning för att säkerställa att de eventuella bristerna åtgärdas och att kraven på informationshantering efterlevs. Vårdgivaren har med anledning av det inträffade utfört en händelseanalys och vidtagit åtgärder därefter. Förvaltningen finner att de åtgärder som redovisats i återföringarna ger svar på att ärendet handlagts med största respekt för att säkra och värna patientuppgifter i framtida hantering via TeleQ.

Konsekvenser för patientsäkerhet

De genomförda åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten och främja förtroendet för vårdgivare.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

De genomförda åtgärderna förväntas inte medföra några konsekvenser för jämställd och jämlik vård.

Miljökonsekvenser

De genomförda åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande.

1. Återföringen godtas och ärendet avslutas.
2. Förvaltnings tjänsteutlåtande skickas till styrelsen för Capio Vårdcentral Solna för kännedom.
3. Förvaltnings tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden för kännedom
4. Förvaltningen ges i uppdrag att skicka ärendets tjänsteutlåtande och inkommen återföring till patienten i det enskilda ärendet.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilagor

1. Yttrande HSN 2020-1391
2. Yttrande Capio Vårdcentral Solna