

Principärende

Ofullständigt adresserade försändelser

Ärendet

En man beskriver i en skrivelse till patientnämndens förvaltning problem med att hälso- och sjukvården skickar ofullständigt adresserad post till honom. Mannen är god man till berörd patient som har en c/o-adress till sin gode man. Mannen uppger att adressuppgiften är förkortad så till vida att hans efternamn inte finns med vilket skapar problem när posten delas ut.

Exempel:

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

Innan mannen anmälde händelsen till patientnämndens förvaltning försökte han åtgärda problemet genom att kontakta landstingets IT-avdelning. Där fick han besked om att man där inte ansvarar för de system som ger ut fakturaspecifikationer och hänvisar till hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt till patientnämndens förvaltning.

Utredning

Patientnämndens förvaltning bad mannen lämna uppgift om vilka vårdverksamheter som sänt skrivelser med ofullständig adress. Eftersom en berörd verksamhet var screeningverksamheten vid Regionalt cancercentrum inhämtade förvaltningen ett yttrande därifrån. I svaret framkom att verksamheten använder sig av adressuppgifter som hämtas från Stockholms läns landstings personuppgiftshanteringssystem vid utskick och hänvisade till ägaren av systemet, det vill säga hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Förvaltningen återkopplade ovanstående information till IT-avdelningen och fick besked om att screeningverksamheten beställer filer från landstingets personuppgiftshanteringssystem i ett standardutförande med ett begränsat antal tecken. Uppgift lämnades också om att det finns ett tillval

där man kan få extra långa namn och rekommenderade screeningverksamheten att beställa filer enligt detta.

Förvaltningen tog åter kontakt med screeningverksamheten för att efterhöra om beskedet från IT-avdelningen kunde lösa anmälarens problem. Screeningverksamheten har därefter skrivit till IT-avdelningen och meddelat att detta inte är den slutgiltiga lösningen eftersom det är ett problem som drabbar alla som använder sig av adresser från landstingets personuppgiftshanteringssystem.

Vid telefonsamtal med en handläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen gavs besked om att det i dagsläget inte finns någon lösning på problemet. En beställning om utökad rad i adressfältet kan göras till Tieto som är supportförvaltare av systemet. Detta skulle kunna vara lösningen i detta ärende men löser inte problemet i sin helhet.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen finner det anmärkningsvärt att försändelser från hälso- och sjukvården som skickas till patienter inte har fullständiga adressuppgifter och därmed riskerar att hamna fel. Redan 2010 uppmärksammade förvaltningen problemet då en anmälan inkom som var identiskt med detta ärende. I svar från hälso- och sjukvårdsförvaltningen den 29 juni 2010 framfördes att landstingets IT-avdelning preliminärt planerat för en uppgradering/utveckling av en webapplikation mot Skatteverket under hösten 2010. Denna applikation skulle innebära att fler adressposter skulle visas och att utvecklandet av webapplikationen skulle eliminera problemet.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Patientsäkerheten ökar om vårdens försändelser når fram till samtliga patienter.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Om vårdens försändelser når fram till samtliga patienter blir vården mer jämställd och jämlik.

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att



- översända ärendets tjänsteutlåtande till hälso- och sjukvårdsnämnden samt begära skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 1 september 2014
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälaren

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga

Yttrande från hälso- och sjukvårdsförvaltningen daterat den 20 juni 2010.





Medicinsk stab

PATIENTNÄMNDEN
2010-06-29

Diarienummer
HSN 1004-0421
PaN V0911-0460250

Ankom

2010-07-01

Patientnämnden

Yttrande Ärende gällande begränsning av tecken

Inkom från Patientnämnden 2010-04-16 med påminnelse 2010-05-26. Av ärendet framgår att god man inte fått landstingets post på grund av att fullständig adress inte varit angiven och därmed har posten gått i retur. Nuvarande adressfält medger inte att c/o adress används. Patientnämnden har varit i kontakt med Centrum för samverkan Take Care (CsTC) ansvarig för journalsystemet, där det framkommit att det system som förser journalsystemet med persondatainformation från Skatteverket har en begränsning som innebär att endast delar av adressfältet förs över till journalsystemet. Patientnämnden har begärt ett yttrande från Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning (HSNf) över hur man kan komma tillrätta med problemet.

Utvecklingsavdelningen vid HSNf har inhämtat besked från SLL-IT.

Svar inkommet från ansvarig IT-systemförvaltare 2010-06-24 som uppger att journalsystemet Take Care i dagsläget inte har möjlighet att visa fler adressposter, i svaret hänvisas till Take Care förvaltningen för närmre information. Av svaret framgår vidare att SLL-IT preliminärt planerat för en uppgradering/utveckling av en webapplikation mot Skatteverket hösten 2010. Denna webapplikation innebär att fler adressposter visas när Take Care förvaltningen använder nodtjänsten PKNOD-PLUS vid hämtning av data från Skatteverket.

Med utvecklande av ovanstående webapplikation förutsätts att det i ärendet angivna problemet elimineras.

Med vänlig hälsning

Ann Fjellner
Överläkare, medicinsk rådgivare
Medicinska staben