

Öppnande av principärendet ”Ofullständigt adresserade försändelser”

Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 3 juni 2014 ett principärende angående ofullständigt adresserade försändelser. I ärendet beskrevs att det saknades uppgifter i adresser när verksamheter i vården skickar försändelser till patienter som har en c/o-adress.

I utredningen framkom att landstingets personuppgiftssystem endast klarar av att skriva ett begränsat antal tecken. I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen meddelade man att en ny tjänst installerats som gör det möjligt att skriva ut fler tecken, vilket skulle lösa detta problem. Regionalt cancercentrum som i detta ärende var avsändare av anmälares skrivelse, inkom med svar till förvaltningen där det framgick att de avsåg att inhämta en offert från sin systemleverantör så att de i sitt system skulle möjliggöra anslutning till den nya tjänsten. Detta för att mottagarnas adresser skulle bli korrekta.

Återföring i ärendet behandlades i nämnden den 3 februari 2015 och beslut togs att avsluta ärendet då de åtgärder som planerades att vidtas var tillfredsställande.

Den 26 april 2015 inkom nya kompletterande uppgifter från anmälares där det framkom att problemet kvarstår. Denna gång var Södersjukhuset avsändare.

Förvaltningens synpunkter

Ärendet bör ånyo utredas vidare och därför föreslås att principärendet öppnas för fortsatt handläggning. Då det är sannolikt att majoriteten av landstingets verksamheter inte är anslutna till den nya tjänsten bör återföring från de största vårdverksamheterna inhämtas. Berörda är samtliga akutsjukhus och Stockholms läns sjukvårdsområde. Detta för att få en uppfattning om problemets omfattning och hur dessa vårdgivare säkerställer att patienter med c/o-adresser de facto får skickade

försändelser per post. Återföring bör även begäras in från Hälso- och sjukvårdsnämnden som är beställare av vården inom Stockholms län gällande hur man säkerställer att vårdgivare installerar den tjänst som möjliggör att fler tecken används.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Patientsäkerheten ökar om vårdens försändelser når fram till samtliga berörda patienter.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

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

Miljökonsekvenser

Om färre försändelser returneras tack vare korrekta adresser gynnas miljön med tanke på minskade transporter och minskad pappersåtgång.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- åter öppna principärendet om "Ofullständigt adresserade försändelser"
- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelserna för Södersjukhuset, Danderyds sjukhus, Karolinska universitetssjukhuset, Södertälje sjukhus, Norrtälje sjukhus, Catio S:t Görans sjukhus och Stockholms läns sjukvårdsområde och begära återföring senast den 31 augusti 2015 gällande hur dessa vårdgivare säkerställer att patienter med c/o-adresser skickade försändelser per post
- översända ärendets tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsnämnden och begära återföring senast den 31 augusti 2015 gällande hur man säkerställer att vårdgivare installerar den tjänst som möjliggör att fler tecken används
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälaren.



TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-04-28

PaN V1311-05209-55

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilagor:

- 1/ Principärende från sammanträde den 6 mars 2014
- 2/ Återföring från sammanträde den 3 februari 2015



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.



Återföring

Ofullständigt adresserade försändelser

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 3 juni 2014 ett principärende rörande ofullständigt adresserade försändelser.

Förvaltningen uppmärksammade redan 2009 i ett annat ärende att verksamheter inom hälso- och sjukvården ibland skickar ofullständigt adresserade försändelser till patienter. Detta beror på att landstingets personuppgiftssystem endast kan skriva ut ett begränsat antal tecken, vilket medför att c/o-adresser inte blir kompletta.

Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet senast den 1 september 2014.

Återföring

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har med anledning av detta principärende inkommit med bifogad återföring. Av denna framgår att man där påbörjat ett arbete med en nyare tjänst i systemet för att kunna hantera längre adresser. Vid samtal med hälso- och sjukvårdsförvaltningen framgår att den nya tjänsten nu är installerad och kan hantera längre adresser som tidigare inte blev kompletta.

Eftersom en av avsändarna var Regionalt cancercentrum har yttrande även inhämtats därifrån med anledning av att en åtgärd även måste vidtas i deras system. I yttrandet framgår att Regionalt cancercentrum kommer att inhämta en offert via sina systemleverantörer för att i sitt system möjliggöra anslutning till den aktuella tjänsten.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ser positivt på att den nyare tjänsten installerats så att försändelser till patienter blir korrekt adresserade och att även Regionalt cancercentrum påbörjat ett arbete med att åtgärda problemet. Förvaltningen avser att följa utvecklingen i ärendet.



Konsekvenser för patientsäkerhet

Åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten genom att kallelser från hälso- och sjukvården som skickas till patienter har fullständiga adresser, vilket minskar risken för att de hamnar fel.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

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

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas medföra positiva miljökonsekvenser då färre försändelser returneras tack vare korrekt adress vilket gynnar miljön med tanke på minskade transporter och minskad pappersåtgång.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- godta återföringen och avsluta ärendet med tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsnämnden
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande och inkommen återföring till anmälaren

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilagor:

- 1/Återföring från E-hälsa och strategisk IT vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
- 2/Återföring från Regionalt cancercentrum vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

