

E-mail-svar når ikke altid frem!

Hændelsen:

En patient får taget blodprøver, og det aftales, at patienten får svar på mail. Det viser sig, der er abnorme værdier, og lægen vil have taget supplerende blodprøver. Som aftalt sendes mail med prøvesvar og anbefalingen om at bestille tid til nye blodprøver.

Patienten ses 2 måneder senere i klinikken i anden anledning og spørger der til prøvesvar. Det viser sig, at beskeden aldrig er nået frem, da der var fejl i e-mailadressen.

Anbefaling:

Vi har ansvar for, at patienter får besked på prøvesvar. Dette er især vigtigt, når der er abnorme resultater eller der på anden vis skal reageres på undersøgelser. Det er hensigtsmæssigt, at vi har procedurer, der sikrer, at vigtige beskeder modtages af patienten. Når der sendes beskeder til patienter, som de skal reagere på, er det en god ide at bede patienten bekræfte, de har fået svaret. Og det er vigtigt, at man har et system, hvor man holder øje med, om patienten har svaret, så man kan kontakte patienten på anden vis, hvor det er nødvendigt. Lignende procedurer må anbefales, når man lægger beskeder på patienternes telefonsvarer. De fleste af vores IT-systemer tilbyder mulighed for remindere, OBS-patienter og lignende, som kan anvendes.

Det er også en god ide altid at tjekke om patientens kontaktoplysninger (telefonnumre, e-mailadresser) er de rigtige, når det aftales at kontakte patienterne med prøvesvar og lignende.

Ynse de Boer, patientsikkerhedskonsulent i KAP-H