

Patient identifikation

Hændelse

19-årig kvinde ringer til praksis. Hun mistænker graviditet i uge 9, har taget positiv graviditetstest og ønsker abort. Hun vil helst undgå unødigt konsultation i praksis. Lægen der modtager opkaldet, bliver i tvivl om, hvordan han skal håndtere patientens situation og aftaler derfor, at han konfererer med kollega og ringer tilbage.

Efter konference ringer lægen tilbage til telefonnummeret på patientens stamkort. Han fremlægger plan for videre forløb, hvorefter det viser sig, at han har fået fat i patientens mor. Hendes telefonnummer er opgivet i stamkortet med "mor" foran, hvilket lægen imidlertid har overset. Han har samtidig forvekslet navn og stemme i forbindelse med opkaldet.

Der beklages overfor moderen og patienten ringes op. Hun informeres om den uheldige situation og er grædefærdig. Lægen beklager meget og får lagt en god plan med patienten.

Analyse

Der ses talrige UTH'er omkring patientidentifikation både ved konsultation og ved telefonisk kommunikation med patienter og andre sundhedsfaglige personer. Ved at opøve en vane med altid at indlede konsultationer med identifikation af patienten kan mange af disse kan undgås.

Forslag til forebyggende procedurer

- Bekræft navn og cpr-nummer ved indledning af konsultation uanset om den foregår via telefon, video eller ved fremmøde.
- Ved hjælp af IP-telefoni kan patienterne indtaste deres cpr-nummer i forbindelse med opringning hvorefter det overføres til lægepraksissystemet. Dette hjælper med mere sikker identifikation.
- Ved at lade patienten indlede samtalen vil en afvigelse fra det planlagte emne kunne give mistanke om patienten ikke er identificeret korrekt.
- Når patienterne udfylder kontaktoplysninger i Min Læge-appen under 'Profil' bliver de automatisk overført til lægepraksissystemet. Ved at opfordre patienterne til at registrere sig i og bruge appen bliver deres kontaktoplysningen derved opdateret. Dette er specielt relevant i de sene teenageår, hvor den unge begynder at overtage kommunikationen med praksis.
- ISBAR er et værktøj til sundhedsprofessionelle. Det hjælper med sikker mundtlig kommunikation omkring patienter, herunder korrekt identifikation af patienten.

Litteratur/yderligere information:

- [ISBAR](#)

Lau Bertholdt

Patientsikkerhedskonsulent i KAP-H

lauberholdtkaph@gmail.com