



Den uppfinningsrika vårdpersonalen – om konflikten mellan verksamhet och informationssäkerhet

Maria Skyvell Nilsson

Leg. ssk, Docent, Högskolan Väst, Trollhättan

”Hur svårt kan det vara”?!

Sjukvårdens informationssäkerhetsregler ska värna:

- Informationens tillgänglighet för auktoriserade användare
- Korrekthet i data
- Patientens integritet
- Systemanvändarnas integritet (genom spårbarhet av användarna)

Så varför bryter vårdpersonalen mot reglerna?!

Läkares och sjuksköterskors perspektiv på värdekonflikter i användning av elektroniska patientjournaler

Marianne Törner, Maria Skyvell-Nilsson och Anders Pousette

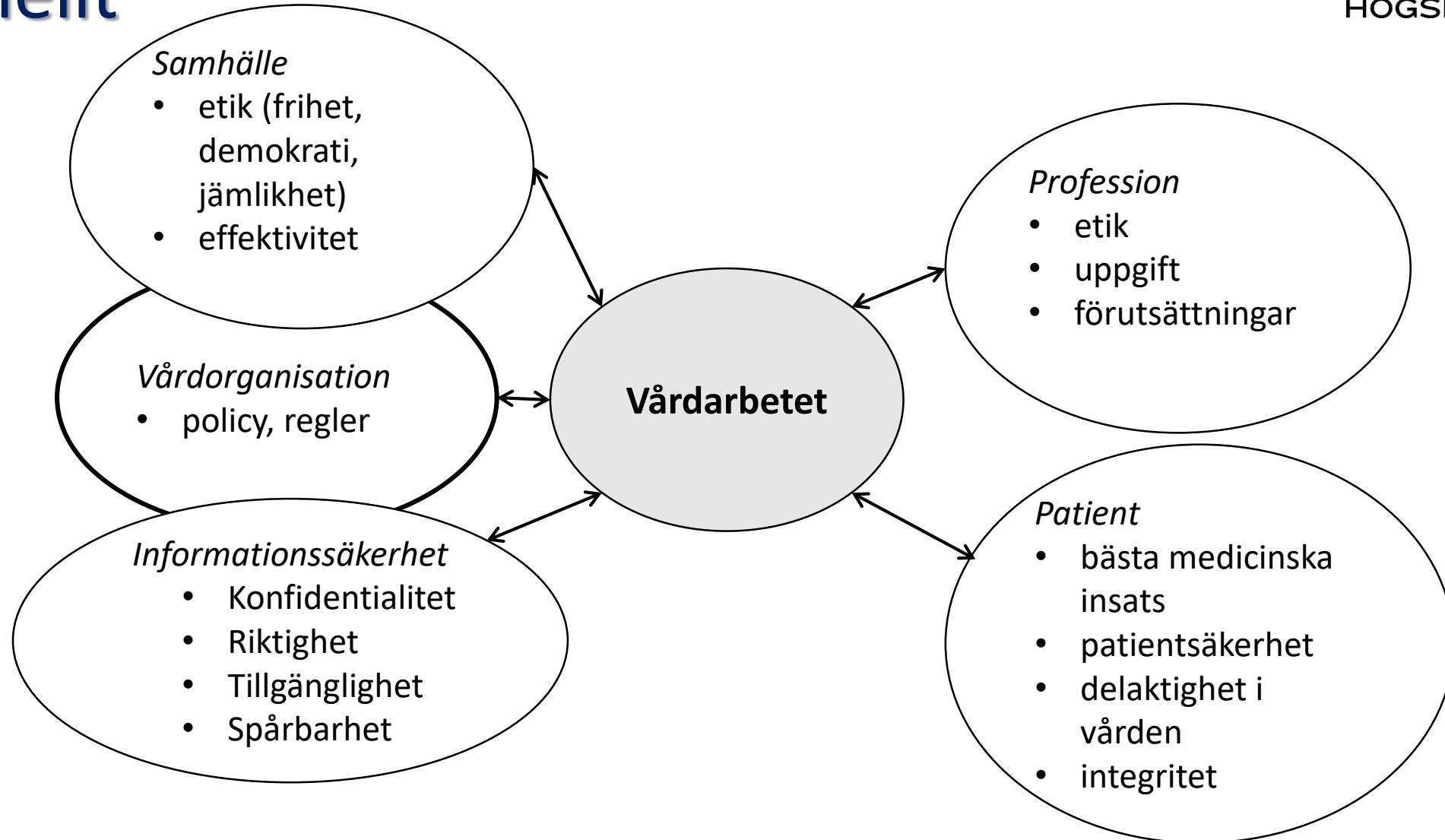
Professional Culture, Information Security and Healthcare Quality - An Interview Study of Physicians' and Nurses' Perspectives on Value Conflicts in the Use of Electronic Medical Records.

Maria Skyvell Nilsson, PH.D; Marianne Törner, Ph.D;
Anders Pousette, Ph.D. Safety in Health

Delprojekt i forskningsprogrammet
SECURIT – Security culture and information security
(Finansiär: MSB)



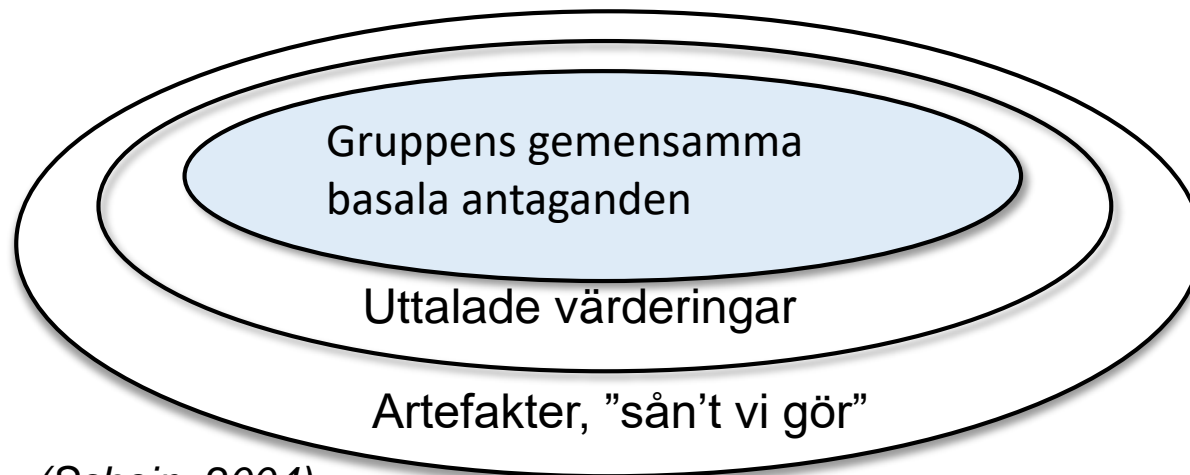
Olika logik – olika bedömningar av vad som är rationellt



Professionskulturen – en gemensam världsbild

Kulturen skapar mening, förutsägbarhet och därmed en känsla av kontroll.

Kulturen medger även ett "fågelperspektiv", som kan hjälpa de anställda att hantera värdekonflikter



(Schein, 2004)

"Om det finns gemensamma värderingar, en känsla av gruppidentifikation och tydliga normativa förväntningar, kommer stämningen att präglas av förutsägbarhet" (Antonovsky, 1987)

Kultur är "de gemensamma värden och grundläggande antaganden som förklarar varför organisationer gör vad de gör och fokuserar på det de gör; den existerar på en fundamental, kanske undermedveten, nivå, är grundad i historia och tradition och är en källa till kollektiv identitet och engagemang".

(Schneider m fl., 2017. JAP; förf övers.)

Dilemman relaterade till informationssäkerhet i användning av elektroniska journaler



Exempel 1

“Sjuksköterskan S skall dela morgonmedicin på avdelningen. En av S’s patienter behöver insulin före frukost. S har därför bråttom och det finns bara tillgång till en dator i medicinrummet. En kollega håller på med medicindelning och är inloggad på den befintliga datorn. S frågar, och får tillåtelse att gå in på patientens medicinlista via kollegans inloggning. Patienten kan därmed få sin medicin i tid men administrationen av läkemedlet blir inte signerat av S, som tagit fram och administrerat läkemedlet.”

Exempel 2

”Patienten P kommer med anhörig A till kirurgkliniken. Läkaren L, undersöker patienten och tar fram klinikens journalanteckningar. L upptäcker samtidigt att det finns en spärrad journalhandling vid den gynekologiska vårdavdelningen på sjukhuset. Efter att ha undersökt patienten inser L att det kan finnas information som är viktig för L's bedömning att ta del av i ”gynjournalen”. Då anhörig A hela tiden är närvarande vid besöket, anser L inte att det är möjligt att fråga patienten om ett medgivande att bryta spärren (då denna kan vara hemlig för anhörig A). L beslutar sig därför att utreda och behandla patienten endast utifrån den information som finns tillgänglig.”

Följa eller bryta informationssäkerhetsregel?

(Skyvell-Nilsson et al., 2018)

**Grundläggande antagande:
patientens fysiska hälsa och
välbefinnande ska värnas**

Professionella värden

- Arbeta baserat på tillförlitlig och fullständig information
- Vara välinformerad och arbeta säkert

Informations- säkerhetsreglernas underliggande värden

- Tillgänglighet för auktoriserade användare
- Korrekthet i data
- Patientens integritet
- Integritet genom spårbarhet av systemanvändarna

Vara välinformerad och arbeta säkert



Ibland behov att arbeta intuitivt och "söka runt" i journalen.

"..man går in på de olika mapparna. Det gör man ju för att få en bakgrund till patientens sjukdomar, så jag går ju inte bara in på medicinens mapp utan även på kirurgens mapp och även på andra mappar som är nödvändiga för att få en bakgrund till patientens sjukdomar. (Junior läkare)

Följa eller bryta informationssäkerhetsregel?

(Skyvell-Nilsson et al., 2018)

**Grundläggande antagande:
patientens fysiska hälsa och
välbefinnande ska värnas**

Professionella värden

- Arbeta baserat på tillförlitlig och fullständig information
- Vara välinformerad och arbeta säkert
- Bygga en tillitsfull patient - vårdarrelation

Informations- säkerhetsreglernas underliggande värden

- Tillgänglighet för auktoriserade användare
- Korrekthet i data
- Patientens integritet
- Integritet genom spårbarhet av systemanvändarna

Bygga en tillitsfull patient – - vårdarrelation



Behovet av fullständig journalinformation värderas mot möjligheten att värna patientens integritet och därmed vårdrelationen.

”Det är en bedömning... det kan vara att patienten har tillgång [till sin journal] så det är nog viktigare att formulera sig på sånt sätt att inte såra /.../då kan de förlora förtroendet...” (Senior läkare)

Följa eller bryta informationssäkerhetsregel?

(Skyvell-Nilsson et al., 2018)



**Grundläggande antagande:
patientens fysiska hälsa och
välbefinnande ska värnas**

Professionella värden

- Arbeta baserat på tillförlitlig och fullständig information
- Vara välinformerad och arbeta säkert
- Bygga en tillitsfull patient - vårdrelation
- Utvecklas professionellt

Informations- säkerhetsreglernas underliggande värden

- Tillgänglighet för auktoriserade användare
- Korrekthet i data
- Patientens integritet
- Integritet genom spårbarhet av systemanvändarna

Utvecklas professionellt



En förutsättning för lärande är möjligheten att följa upp patientfall och ta del av andras bedömningar.

”Jag skulle ha ringt kirurgen som hade tagit emot remissen och den vägen efterhört hur det hade gått för patienten. För då har åtminstone kirurgen en möjlighet att säga ’Det har du inte med att göra’, eller också kan dom diskutera.” (Sjuksköterska)

Följa eller bryta informationssäkerhetsregel?

(Skyvell-Nilsson et al., 2018)



**Grundläggande antagande:
patientens fysiska hälsa och
välbefinnande ska värnas**

Professionella värden

- Arbeta baserat på tillförlitlig och fullständig information
- Vara välinformerad och arbeta säkert
- Bygga en tillitsfull patient - vårdrelation
- Utvecklas professionellt

Internaliserade organisatoriska värden

- Vara effektiv och produktiv

Informations-säkerhetsreglernas underliggande värden

- Tillgänglighet för auktoriserade användare
- Korrekthet i data
- Patientens integritet
- Integritet genom spårbarhet av systemanvändarna

Vara effektiv och produktiv



Bristande tillgång till datorer, svårhanterlig mjukvara

”Om jag känner A sen länge och jag vet att A är duktig och inte brukar göra några fel så skulle jag låta A låna mitt inlogg. Nu beror det såklart på vad det är för en patient, om det är en patient där det är bråttom med insulinet eller inte brukar vara bråttom, det spelar ju också in. Det kan man ju alltid värdera. Det som talar för sättet att handla det är ju självklart patientens bästa i första hand.” (Junior läkare)

Följa eller bryta informationssäkerhetsregel?

(Skyvell-Nilsson et al., 2018)



**Grundläggande antagande:
patientens fysiska hälsa och
välbefinnande ska värnas**

Professionella värden

- Arbeta baserat på tillförlitlig och fullständig information
- Vara välinformerad och arbeta säkert
- Bygga en tillitsfull patient - vårdrelation
- Utvecklas professionellt

Internaliserade organisatoriska värden

- Vara effektiv och produktiv
- Samarbeta

Informations-säkerhetsreglernas underliggande värden

- Tillgänglighet för auktoriserade användare
- Korrekthet i data
- Patientens integritet
- Integritet genom spårbarhet av systemanvändarna

Samarbete



Samarbete inom och mellan professioner: stödja varandra, lära av varandra och dra nytta av varandras kompetens.

”Det är ohållbart att arbeta om vi inte skulle kunna hjälpa varandra över gränserna när vi så behöver. Och vem bestämmer när det är vårdrelation eller inte? Om min kollega går på toaletten och patienten är dålig då får ju jag vårdrelation.” (Sjuksköterska)

Följa eller bryta informationssäkerhetsregel?

(Skyvell-Nilsson et al., 2018)



**Grundläggande antagande:
patientens fysiska hälsa och
välbefinnande ska värnas**

Professionella värden

- Arbeta baserat på tillförlitlig och fullständig information
- Vara välinformerad och arbeta säkert
- Bygga en tillitsfull patient - vårdrelation
- Utvecklas professionellt

Internaliserade organisatoriska värden

- Vara effektiv och produktiv
- Samarbeta
- Tillförsäkra kontinuitet i vården

Informations-säkerhetsreglernas underliggande värden

- Tillgänglighet för auktoriserade användare
- Korrekthet i data
- Patientens integritet
- Integritet genom spårbarhet av systemanvändarna

Tillförsäkra kontinuitet i vården



Personligt ansvar för kontinuitet i vården vid överflyttningar mellan olika vårdgivare, för att patienter inte skall "hamna mellan stolarna".

"För mig är det lite patientsäkerhet.... /../ Att det verkligen blir gjort det som man ber om, att det inte blir bortglömt. Det händer när man remitterar, man kan remittera till större klinik, att det blir fördröjda problem som egentligen måste tas tag i snabbareOch jag tror inte det gynnar patienten på något vis, att jag inte får titta." (Junior läkare)

Informella lösningar för att säkerställa vårdkontinuiteten exempelvis fax eller pappersjournal som förmedlas vidare av patienten.

"Men jag skulle inte faxa utan att veta att nån står i andra ändan och tar emot. Jag skulle prata med dem först. (Sjuksköterska)

Följa eller bryta informationssäkerhetsregel?

(Skyvell-Nilsson et al., 2018)

**Grundläggande antagande:
patientens fysiska hälsa och
välbefinnande ska värnas**

Professionella värden

- Arbeta baserat på tillförlitlig och fullständig information
- Vara välinformerad och arbeta säkert
- Bygga en tillitsfull patient - vårdrelation
- Utvecklas professionellt

Internaliserade organisatoriska värden

- Vara effektiv och produktiv
- Samarbeta
- Tillförsäkra kontinuitet i vården

Beslutsmoderatorer:

- Informationsreglernas legitimitet
- Situationsspecifika faktorer
- Rädsla för sanktioner vid regelbrott

Informations-säkerhetsreglernas underliggande värden

- Tillgänglighet för auktoriserade användare
- Korrekthet i data
- Patientens integritet
- Integritet genom spårbarhet av systemanvändarna

Tack för uppmärksamheten!

