

BESKRIVNING AV METODER FÖR IDENTIFIERING

För vårdpersonal: Så här identifierar du

Att identifiera en person som anlitar social- och hälsovårdstjänster

Anställda inom social- och hälsovården ska identifiera klienter och patienter på ett tillförlitligt sätt. De ska också se till att klienterna och patienterna deltar i identifieringen. Med identifiering avses de metoder som används för att säkerställa att rätt person får rätt vård, omsorg eller tjänst. Identifieringen utgör grunden för en säker vård, omsorg och service och är en väsentlig del av klient- och patientsäkerheten (17).

Lagstiftningen förpliktar

Enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (1) har klienten rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten ska bemötas så att hans människovärde inte kränks och så att hans övertygelse och integritet respekteras.

Enligt lagen om hälso- och sjukvård (2) ska verksamheten inom hälso- och sjukvården vara högkvalitativ och säker och bedrivs på behörigt sätt. Enligt lagen om patientens ställning och rättigheter (3) har patienten rätt till vård av god kvalitet. Vården ska ordnas och patienten bemötas så att hans människovärde inte kränks och att hans övertygelse och integritet respekteras.

Klientens och patientens roll

Klienterna och patienterna har en viktig roll vid identifieringen. Social- och hälsovårdsorganisationerna bör skapa förutsättningar för klienternas och patienternas delaktighet och uppmuntra dem att inta en aktiv roll vid identifieringen (6). I den här rekommendationen används ordet person för klienter och patienter som anlitar social- och hälsovårdstjänster.

Organisationens egen anvisning

Arbetet på social- och hälsovårdsfältet är dynamiskt, komplicerat och hektiskt. Social- och hälsovårdstjänsterna utgör därmed en fruktbar miljö för krävande problem, av vilka ett kan anses vara identifieringen av klienter och patienter (4). Sådana här problem är mångtydiga och komplexa härvor (5).

Varje organisation inom social- och hälsovården bör sammanställa anvisningar för sina anställda om hur dessa ska identifiera patienter och klienter. Anvisningarna kan preciseras enligt varje enhets särdrag (6). Korrekta förfaranden för identifiering samt observation av eventuella avvikelser ingår i organisationens egenkontroll. Enhetscheferna ansvarar för att personalen ges en tillräcklig introduktion och använder korrekta förfaranden för identifiering.

Riskerna vid identifieringen varierar beroende på vilken enhet det är frågan om: till exempel öppenvård, långtidsvård, hemvård, omsorg, boendeservice, barnskydd, missbrukarvård, psykiatrisk vård, enheter för barn samt tidsbokningspolikliniker och vårdavdelningar för vuxna.

Fel kan undvikas

Vid identifieringen finns risk för fel. Om en person identifieras fel kan det leda till betydande skada eller obehag, i synnerhet om personen ges vård utifrån fel uppgifter (7). Inkorrekt identifiering kan också medföra medicineringsfel, felaktig vätsketillförsel, felaktiga undersökningar samt operativa ingrepp på fel person (6).

Inkorrekt identifiering har ansetts vara den primära orsaken till många avvikelser (6). Till exempel enligt en undersökning som gjorts i Finland var felidentifiering den primära orsaken till nästan en tredjedel av de anmälda avvikelserna vid användning av strålning (8). Lyckligtvis finns det metoder med vilka den här risken kan minskas betydligt (6). Hit hör bland annat att vara noggrann med integritetsskyddet och dataskyddet, att vara medveten om principer och metoder för identifiering, att analysera enheternas särdrag, att betona identifieringen vid distribution av läkemedel samt att på ett tillförlitligt sätt identifiera personer som använder tjänster per telefon och på distans.

Dataskydd och integritetsskydd

Vårdpersonalen ska garantera en persons dataskydd och integritetsskydd samt hantera det på det sätt som föreskrivs i lagstiftningen (9). Vid identifieringen ska man vara noggrann med dataskyddet och integritetsskyddet till exempel i patientrum med flera patienter (10) (11). I lagen om patientens ställning och rättigheter (12) föreskrivs hur yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården ska föra och förvara journalhandlingar samt att uppgifterna i dessa är sekretessbelagda. En yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården får inte utan tillstånd till utomstående yppa en enskild persons eller familjs hemlighet som hen har fått kännedom om på grund av sin ställning eller uppgift. Tystnadsplikten kvarstår efter det att yrkesutövningen har upphört (13) (14). Också i socialvårdslagen (15) och lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (16) betonas vikten av integritetsskydd.

Principer och förfaranden för identifiering

Identifieringen utgör grunden för en säker vård, omsorg och service och är en väsentlig del av klient- och patientsäkerheten. Genom identifieringen säkerställer man att rätt person får rätt vård, omsorg eller tjänst (17).

- Varje yrkesutbildad person inom social- och hälsovården ansvarar för att en person som anlitar social- och hälsovårdstjänsterna identifieras och för att det är frågan om rätt person vid varje moment i vården, omsorgen eller tjänsten (6).
- Patienter och klienter ska identifieras varje gång de kontaktar social- och hälsovården (6).
- Alltid när det är möjligt görs identifieringen i samarbete med personen som ska identifieras (6).
- Särskild vikt bör läggas vid identifieringen när ansvaret övergår till en annan enhet, vid läkemedelsbehandling samt före provtagning, åtgärder eller undersökningar.
- Personens rums- eller sängnummer ska inte användas som identifieringskod (17).
- Identifieringen får inte bygga på att någon annan redan har identifierat personen (17), och identiteten ska kontrolleras också när det är frågan om en person som personalen känner (6).

- Att använda ett identitetsbevis med fotografi vid identifieringen rekommenderas starkt exempelvis i fall där klientens kognitiva funktionsförmåga är nedsatt eller när man arbetar vid boendeserviceenheter eller inom hemvården.
- Man bör vara medveten om utmaningarna med identifieringen. Det kan vara besvärligt att identifiera en person som har till exempel språkstörningar (bl.a. afasi), en hörsel- eller synskada eller en kognitiv sjukdom, en barnpatient eller en person som av någon annan orsak inte är kapabel att ta hand om sig själv eller en utlänning som inte har någon personbeteckning (4).
- Vid identifieringen bör man också beakta de olika enheternas särdrag, som behandlas härnäst.

Öppenvård eller mottagning

Personen ska alltid identifieras via två källor (6):

- Identifiera personen både vid anmälningen och i mottagningsrummet.
- Be personen uppge sitt namn och sin personbeteckning (6). Kontrollera personbeteckningen på personens id-kort, pass, körkort eller FPA-kort med foto (17).
- Ställ vid behov preciserande frågor, till exempel adress (18) eller telefonnummer.
- Kontrollera att uppgifterna stämmer överens med uppgifterna i patient- och klientdatasystemen.
- Uppgifterna kan uppges av en anhörig, närstående eller ledsagare endast i de fall där personen själv inte är kapabel att uppge dem (18).

Sjukhus eller andra anstaltsliknande enheter

Det rekommenderas att ett armband med personuppgifter (ID-band) används för identifiering (6) (18).

Så här förses en person med ID-band:

- När ID-band används vid enheten, ska alla patienter och klienter ha ett sådant (17) (18).
- När en person förses med ID-band, ska identiteten alltid kontrolleras via två källor (6). Vårdpersonalen ska beskriva ID-bandets betydelse för personen och involvera hen i identifieringen. Det sker genom att personen själv kontrollerar uppgifterna på ID-bandet och bekräftar att de stämmer.
- I vissa nyare datasystem innehåller ID-bandet också en kod för vårdperioden (QR-kod). Då är ID-bandet avsett för en specifik vårdperiod och vårdplats och måste bytas ut exempelvis när personen flyttas till en annan vårdavdelning. Den här koden ska inte förväxlas med den streckkod för personbeteckningen som används vid identifiering av patienten, och i dessa situationer ska det finnas tydliga anvisningar om vilken av koderna på ID-bandet som ska avläsas för respektive ändamål. När man byter ut ID-bandet eller till exempel när personen flyttas ska hen identifieras på samma sätt som när ID-bandet fästs för första gången. Personen kan också identifieras med hjälp av biometriska kännetecken, till exempel fingeravtryck (4) (6).
- När en medvetlös och oidentifierad person kommer in för vård, bör möjliga identifikationsuppgifter sökas t.ex. på kläderna. Om personen inte kan identifieras tillförlitligt, ges hen ett ID-band med den antagna konstllhörigheten och en tillfällig personbeteckning (18). Personen vårdas under den tillfälliga personbeteckningen tills

hen har identifierats av polisen, en annan myndighet eller de anhöriga. När personen har identifierats överförs uppgifterna om vården till patientdatasystemet.

- Varje enhet kan bedöma behovet av två ID-band, till exempel hos nyfödda eller operationspatienter. För att säkerställa identifieringen av en nyfödd kan hen ges ett ID-band också med moderns ID-uppgifter.

Så här används ID-bandet:

- Om personen kan kommunicera, be hen uppge sitt namn och sin personbeteckning. Jämför uppgifterna med ID-bandet (4).
- Om det är möjligt kan identiteten säkerställas elektroniskt genom att avläsa ID-bandets streckkod eller motsvarande identifikationskod t.ex. direkt i patientdatasystemet (17) eller något annat system som lämpar sig för elektronisk identifiering.

Provtagning eller undersökningsåtgärd

När en person ska identifieras i samband med provtagning eller en undersökningsåtgärd sker det i två steg:

1. Identifiera personen som samma person för vilken undersökningarna har beställts (18). Fråga också personen själv vilken undersökningsåtgärd det är frågan om.
2. Märk provet eller undersökningen med koden för den person som det togs av (17) (18).

Personen ska identifieras varje gång hen går vidare från en undersökning eller provtagning till nästa, till exempel från blodprov till röntgenundersökningar. Före provtagningen ska vårdpersonalen säkerställa att namnet och personbeteckningen på remissen motsvarar personuppgifterna. Personuppgifterna ska alltid kontrolleras via två källor (18). De här principerna bör följas också före åtgärder och utbildningar. Be alltid personen uppge sitt namn och sin personbeteckning, även om hen har blivit inkallad med namn till provtagningsrummet.

Identifiering vid utdelning av läkemedel

Innan man delar ut läkemedel ska man kontrollera att rätt person får rätt läkemedel.

Personen ska identifieras via två källor.

- Kontrollera att du ger rätt läkemedel genom att känna igen det på förpackningen eller med hjälp av bilder och jämför att läkemedlet och dess form, styrka och dos motsvarar ordinationen. Kontrollera att rätt person ges rätt läkemedel i rätt dos, vid rätt tidpunkt och i rätt form (19).
- Berätta för personen vilket läkemedel du ger och på vilket sätt, så att personen också själv kan kontrollera att läkemedelsbehandlingen sker korrekt.

Identifiering i telefon

När en person uträttar ärenden per telefon ska hen identifieras enligt samma principer, alltid via två källor. Be personen uppge sitt namn och sin personbeteckning. Ställ dessutom preciserande frågor med hjälp av uppgifterna i patient- och klientdatasystemet, till exempel

om personens adressuppgifter. Om du fortfarande tvivlar på personens identitet, kan du till exempel ringa upp personen på nytt på det telefonnummer som anges i systemet (20).

Distanstjänster och digital behandling av uppgifter

Inom social- och hälsovården avser distanstjänster att en tjänst ges utifrån uppgifter och dokument som förmedlats exempelvis via video på nätet eller via smarttelefon (21). Vid distanstjänster måste både personen och vårdpersonalen kunna identifieras tillförlitligt. Den person som anlitar distanstjänsten måste identifieras med en tillförlitlig metod, till exempel stark autentisering med hjälp av bankkoder. Det måste gå att bevisa i efterhand vilken metod som använts för identifieringen. Identifieringssättet bokförs i klient- och patientdatasystemet (22). När en persons uppgifter behandlas i digitala system, ska man alltid använda personbeteckningen som sökvillkor och den ska helst avläsas elektroniskt till exempel från personens identitetsbevis.

För patienter och klienter: Så här deltar du i identifieringen

Identifiering innebär att din identitet säkerställs upprepade gånger inom social- och hälsovården. Det ska göras, även om vårdpersonalen känner dig sedan tidigare. Genom identifieringen säkerställer man att du får rätt vård, omsorg eller tjänst (17) och att dina uppgifter registreras i rätt handlingar. Identifieringen utgör grunden för en säker vård, omsorg och service och är en väsentlig del av klient- och patientsäkerheten (17).

Alla som arbetar inom social- och hälsovården ansvarar för att klienterna och patienterna identifieras (6). Också du själv deltar i identifieringen genom att bekräfta din identitet (4) (6). Din identitet ska alltid kontrolleras när du anlitar tjänster, när du ska genomgå en undersökning eller vårdåtgärd, när du ska få medicin eller när du förflyttar dig från en tjänst till en annan (4) (6). Också när du får vård, omsorg eller tjänster i hemmet ska du identifieras. Vårdpersonalen ska alltid presentera sig för dig.

Du identifieras upprepade gånger, flera gånger per dag och i olika situationer. Du bär ansvar för att delta i identifieringen enligt din förmåga.

Vid identifieringen kontrolleras personuppgifterna alltid på två sätt

1. Vårdpersonalen frågar dig vem du är.
2. Uppgifterna kontrolleras på ditt identitetsbevis, ditt ID-band eller på något annat lämpligt sätt.

Identifiering

- Var beredd att alltid styrka din identitet när du anlitar tjänster och se till att ha uppgifterna, till exempel ditt identitetsbevis, till hands eller i närheten.
- Uppge ditt namn och din personbeteckning själv (4) (6) (18). På det sättet kontrollerar vårdpersonalen att det säkert är frågan om rätt person.
- När du vårdas på sjukhus ska du ha ett ID-band, som används för att säkerställa identifieringen (18).
- Vårdpersonalen kan också identifiera dig med hjälp av biometriska kännetecken, till exempel fingeravtryck (4) (6).

Personalen ber alltid i första hand dig själv uppge dina personuppgifter. Om du inte har med dig några handlingar som styrker din identitet, om du inte kommer ihåg eller om du inte kan svara, kan uppgifterna också uppges av en anhörig, närstående eller ledsagare (18).

Identifieringen är viktig också till exempel vid serviceboende dygnet runt, hemvård och inom socialvården.

Meddela omedelbart personalen

- om din identitet inte kontrolleras vid besök, provtagning, åtgärder, undersökningar eller till exempel utdelning av läkemedel
- om du misstänker att du har identifierats fel eller att det i dina patientuppgifter, till exempel ditt ID-band, finns uppgifter om fel person (6)
- om du är intagen på sjukhus och inte har fått något ID-band. Ta inte heller bort bandet utan lov (23).

Distanstjänster

Inom social- och hälsovården avser distanstjänster att en tjänst ges utifrån uppgifter och dokument som förmedlats exempelvis via video på nätet eller via smarttelefon (21). Vid distanstjänster och till exempel vid kontakt per telefon identifieras du enligt samma principer via två källor. Vårdpersonalen kan också ställa tilläggsfrågor för att säkerställa din identitet. Vid distanstjänster rekommenderas stark autentisering med hjälp av bankkoder (22). Också vårdpersonalen ska identifiera sig tillförlitligt för dig.

Tveka inte att fråga om du är osäker eller om du har frågor om identifieringen!

Källförteckning

1. (u.d.). Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000, 4 § 1 mom. Läst: 13.8.2021. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2000/20000812>
2. (ei pvm). Lag om hälso- och sjukvård 1326/2010, 8 § 1 mom. Läst: 13.8.2021. Tillgänglig: <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2010/20101326>
3. (u.d.). Lag om patientens ställning och rättigheter 785/1992, 3 § 2 mom. Läst: 3.5.2021. Tillgänglig: <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1992/19920785>
4. (u.d.). Ferguson Caleb, Hickman Louise, Macbean Claire & Jackson Cebra 2019. The wicked problem of patient misidentification: How could the technological revolution help address patient safety? Journal of Clinical Nursing Vol 28, issue 13-14. Läst: 14.12.2020. Tillgänglig: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/jocn.14848>
5. (u.d.). Vartiainen Pirkko & Raisio Harri 2020. Johtaminen kompleksisessa maailmassa. Viisautta pirullisten ongelmien kohtaamiseen. Gaudeamus.
6. (u.d.). WHO Collaborating Centre for Patient Safety Solutions 2007. Patient Identification. Patient Safety Solutions, volume 1, solution 2. Läst: 1.12.2020. Tillgänglig: <https://www.who.int/patientsafety/solutions/patientsafety/PS-Solution2.pdf?ua=1>

7. (u.d.). Lippi Giuseppe, Chiozza Laura, Mattiuzzi Camilla & Plebani Mario 2017. Patient and Sample Identification. Out of the Maze? Journal of Medical Biochemistry 36 (2):107-112. Läst: 14.12.2020. Tillgänglig: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5471642/>
8. (u.d.). Tarkiainen T, Haapea M, Liukkonen E, Tervonen O, Turpeinen M & Niinimäki J 2020. Adverse events due to unnecessary radiation exposure in medical imaging reported in Finland. Radiography, vol 26 issue 4, E195-E200. Läst 4.12.2020. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1016/j.radi.2020.02.002>
9. (u.d.). Dataskyddslag 1050/2018, 29 §. Läst: 13.8.2021. Tillgänglig: <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2018/20181050>
10. (u.d.). Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården 559/1994, 16 §, 17 §. Läst: 3.5.2021. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1994/19940559>
11. (u.d.). Lag om patientens ställning och rättigheter 785/1992, 3 §, 13 §. Läst: 3.5.2021. Tillgänglig: <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1992/19920785>
12. (u.d.). Lag om patientens ställning och rättigheter 785/1992, 17 §. Läst: 3.5.2021. Tillgänglig: <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1992/19920785>
13. (u.d.). Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården 559/1994, 17 §. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1994/19940559> Läst: 3.5.2021
14. (u.d.). Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet 621/1999, 20 §, 22 §, 23 §. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990621> Läst: 3.5.2021.
15. (u.d.). Socialvårdslag 1301/2014. Läst: 3.5.2021. Tillgänglig: <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301>
16. (u.d.). Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000. Läst: 3.5.2021. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2000/20000812>
17. (u.d.). Hotus 2015. Hoitotyön tutkimussäätiö. Hoitosuositus. Potilaan ohjaus laboratorionäytteenottoon. Läst: 5.10.2020. Tillgänglig: <https://www.hotus.fi/wp-content/uploads/2019/03/naytteenotto-hs-lyh.pdf>
18. (u.d.). Hotus 2021. Hoitotyön tutkimussäätiö. Hoitosuositus. Onnistu laboratorionäytteissä - suositus tutkimusten valinnasta, potilaan tunnistamisesta ja ohjaamisesta. Läst: 8.10.2021. Tillgänglig: <https://www.hotus.fi/wp-content/uploads/2021/06/netti-hoitosuositus-onnistu-laboratorionaeytteissae.pdf>
19. (u.d.). STM 2021. Sosiaali- ja terveysministeriö. Turvallinen lääkehoito. Opas lääkesuunnitelman laatimiseen. Emilia Laukkanen ja Päivi Ruokoniemi (red.) <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4>
20. (u.d.). STM 2004. Sosiaali- ja terveysministeriö. Terveyskeskus toimivaksi. Kansallisen terveydenhuollon hankkeen kenttäkierroksen raportti 2004:13. Helsinki. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504224141>
21. (u.d.). Valvira 2021. Potilaille annettavat terveydenhuollon etapalvelut. Läst: 19.10.2021. Tillgänglig: https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut

22. (u.d.). Lag om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster 617/2009. Läst: 3.5.2021.
Tillgänglig: <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2009/20090617>
23. (u.d.). Åberg Anna 2019. ID-band. I tjänsten Vårdhandboken. Tillgänglig:
<https://www.vardhandboken.se/arbetsatt-och-ansvar/ansvar-och-regelverk/identifikation/id-band/> Läst: 1.12.2020.

Utvecklingscentret för patient- och klientsäkerhet 1.12.2021

Beskrivningen uppdateras 2023.