

Ingen kontakt-punkten

De flesta patienter i Göteborg hänvisas nu till ett och samma nummer. Tanken var högre tillgänglighet och kortare svarstider. Resultatet blev 882 avvikelser, självmordsförsök och att en patients remiss "försvann" när hon skulle behandlas för lungcancer. Faktum har granskat Sahlgrenskas callcenter.

TEXT & BILD: Josephine Freje

Blicken mörknar. På köksbordet ligger sjukjournaler utspridda som gäller hans 20-åriga, djupt deprimerade, dotter. Hur han än försöker sortera får han ingen ordning på det händelseförlopp som hade kunnat sluta i fullbordad tragedi.

– Min dotter kunde ha varit död i dag på grund av Kontaktpunkten, säger Anders.

En vårmorgon 2012 svarar hon inte när han ringer. Anders blir orolig och åker bort till hennes lägenhet, på badrumsgolvet hittar han sin dotter i en pöl av blod.

– Hon hade skurit upp handlederna, på längden inte på tvären. Det var definitivt inte bara ett rop på hjälp, hon ville dö, berättar Anders som inte vill gå ut med sitt efternamn med hänsyn till sin dotter.

Hon hade försökt nå sin behandlare på psykakuten, men hänvisades till att ringa callcentret Kontaktpunkten. Efter nära 20 minuters väntetid svarade de, men de kunde inte koppla vidare utan lovade att i stället skicka ett meddelande till läkaren.

– Hon hade väntat i två dagar, men till slut orkade hon inte längre. Hur i helvete kan de göra så här mot patienterna? Som anhörig vet jag inte vad jag ska ta mig till, säger Anders, som berättar att han flera gånger har behövt vänta i över en halvtimme eller blivit bortkopplad hos Kontaktpunkten.

Anders och hans dotter är inte ensamma. I en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, kan man läsa: *"En patient försökte få kontakt med psykiatriska mottagningen och placerades i telefonkö. (...) Patienten orkade inte vänta i kön och försökte ta självmord genom att ta en stor mängd läkemedel. Patienten hittades*



av en anhörig och fördes till sjukhuset för vård."

Vi har talat med en pappa vars dotter försökte ta livet av sig efter att hon inte kommit fram till sin läkare via Kontaktpunkten. Vad har du att säga om det?

– Jag kan tyvärr inte gå in på några detaljer. Vi håller på med en utredning som en konsultfirma ska vara klar med inom någon månad, säger områdeschefen för psykiatri, Ann-Marie Wennberg. **Hon kunde ju ha varit död i dag?**

– Inga kommentarer. Jag kan tyvärr inte kommentera ett enskilt fall, säger psykiatrichefen.

Konsulternas rapport kommer att kosta skattebetalarna 1 375 000 kronor.

Under 2012 kopplades majoriteten av alla telefoner inom psykiatri ur. Alla samtal skulle gå via Kontaktpunkten.

– Ja, vi hade väl felberäknat lite. Vi trodde vi skulle få runt 600 samtal per

dag, men det ringde över 2 000 patienter, säger verksamhetschefen för Kontaktpunkten, Jan-Olof Andrén.

Målet är svar inom två minuter, men när Faktum begär ut statistik för svarstider visar det sig att Kontaktpunkten för psykiatri nästan aldrig når upp till det.

– Men det har blivit mycket bättre, förut kunde patienterna få vänta ännu längre eller inte komma fram alls, säger chefen för Kontaktpunkten, Jan-Olof Andrén.

Vår granskning visar att det inte gjordes någon kartläggning av kötiderna på psykakuten innan ni införde Kontaktpunkten. Hur kan du då påstå att det blivit bättre?

– Jag har en känsla av det, många av patienterna som kommer fram är ju väldigt positiva, säger Jan-Olof Andrén.

Sedan januari 2012 till december 2013 har 882 avvikelser och klagomål rapporterats av vårdpersonal och patienter. Faktum har begärt ut de senaste 100 avvikelserrapporterna gällande Kontaktpunkten. En del kritik gäller också konsekvenserna av Kontaktpunkten längre ner i kedjan, när vårdpersonal inte hör av sig trots meddelande från callcentret. Två av fallen har gått vidare som Lex Maria-anmälningarna.

Bland annat "försvann" en remiss när en 75-årig kvinna med misstänkt lungcancer skulle kallas in för akut behandling. Först två månader senare upptäcks felet av en tillfällighet. Socialstyrelsen slår fast att Kontaktpunkten lider av "brister som kan äventyra patientsäkerheten."

– Ja, det som inte fick hända hände. Hela syftet med Kontaktpunkten var att patienterna skulle få snabb hjälp och att remisser inte skulle hamna i fickorna på läkarna utan registreras noggrant, säger Lars Wiklund, läkare, som också sitter i Sahlgrenskas ledningsgrupp som tog beslutet att införa Kontaktpunkten.

– Jag hatar Kontaktpunkten. När jag är riktigt nere orkar jag inte med att vänta. Förut kunde jag ringa psykakuten och direkt få prata med en kunnig sjuksköterska, nu är den dörren stängd, säger Anna, 30 år, som lider av depression.

Faktum har talat med 16 personer som jobbar inom psykiatri – allt från sekreterare och socionomer, till läkare och psykologer. De är skarpt kritiska till Kontaktpunkten som de anser minskar tillgängligheten för patienterna.

– Det är katastrof för patienterna, vi protesterade redan innan de införde Kontaktpunkten men de ansvariga cheferna lyssnade inte på oss, säger en specialistsjuksköterska på bipolära avdelningen som inte vill bli citerad med namn.

Varför vill du vara anonym?

– Chefen ringde upp oss från sin semester och sa att vi inte ska gå ut med namn. Det skulle kanske kunna påverka mina chanser om jag söker mig till en annan tjänst, säger specialistsjuksköterskan.

Chefen vill inte kommentera detta, men skickar ett sms där det står: "Om någon personal vill yttra sig kan jag inte förhindra det".

– Så får det inte gå till, cheferna har ingen rätt att tysta personalen, säger Lars Wiklund i Sahlgrenskas ledningsgrupp, som ser mycket allvarligt på att flera av dem som Faktum har talat med blivit tillsagda att inte prata med journalister eller gå ut med namn.

Flera anställda inom psykiatri kallar Kontaktpunkten för en vårdskandal och en del har nu "i smyg" skaffat telefoner med nummer som de ger ut till de mest sårbara patienterna.

– Kontaktpunkten är inget annat än en brandvägg mellan oss och patienterna, jag hinner inte ens skriva avvikelser på alla de klagomål jag får in, berättar specialistsjuksköterskan.

– De verkar ju inte kunna någonting de som jobbar på Kontaktpunkten och ibland tar det dagar innan någon från vården ringer upp oss, säger en make till en kvinna med svår bipolär sjukdom.

Administratörerna på callcentret Kontaktpunkten behöver ingen vårdutbildning, kravet är gymnasieutbildning och en tvåveckors-kurs. Administratörerna skickar sedan de mer komplicerade ärendena vidare till sjuksköterskor på Kontaktpunkten, som avgör om ärendet ska få hög eller låg prioritet.

Faktum testar att ringa Kontaktpunkten och får då vänta i 17 min och 11 sekunder innan någon svarar. Vi uppger inte vad det gäller utan ber att en namngiven läkare ska ringa upp omedelbart. Läkaren ringer först nästa dag, 28 timmar senare, och berättar då att ärendet hade klassats av Kontaktpunkten som "prioritet låg".

– Men vi har också en "second line" med duktiga sjuksköterskor som har jobbat inom psykiatri, de kan i allvarliga fall ta över telefonluren, säger chefen för Kontaktpunkten Jan-Olof Andrén.

Lars Wiklund, överläkaren i Sahlgrenskas ledningsgrupp som var med och tog beslutet om Kontaktpunkten, ser mycket allvarligt på Faktums granskning.

– Vi gjorde ju inte det här för att jävlas, vi ville att det skulle bli bra, men är beredda att ändra oss om konsulternas utredning visar på samma sak som ni nu lyfter fram, säger Lars Wiklund.

Chefen för Kontaktpunkten, Jan-Olf Andrén, tycker att de gör allt i sin makt för att åtgärda de problem som har uppstått och är inte glad över kritiken mot Kontaktpunkten.

– Det är viktigt att poängtera att vi inte är något akutnummer. Är det akut ska man ringa 112 eller psykakuten, säger chefen Jan-Olof Andrén.

Vad menar du? Psykakutens telefoner är ju nu avstängda?

– Ja, det har du ju rätt i, säger Jan-Olof Andrén. ■

DET HÄR ÄR KONTAKTPUNKTEN

Kontaktpunkten är ett callcenter som alltså skrivs in i patienter på Sahlgrenska hänvisas till. År 2013 kostade Kontaktpunkten 16 796 450 kronor, varav 780 000 kronor är verksamhetschefens lön och över 6 miljoner är lokalhyror.

INTRESSEFÖRENINGEN FÖR BIPOLÄR SJUKDOM:

Både vid maniska och depressiva perioder finns det högt självskaderisk och om man inte får behandling i tid påverkas hjärnan och man kan få bestående men.

– Jag är besviken på Sahlgrenska Psykiatri som införde Kontaktpunkten utan någon som helst konsekvensanalys, säger Robert Ekman, ordförande för BIS. Han berättar om fler medlemmar med bipolär sjukdom som kritiserar Kontaktpunkten.

NÄR KAN MAN RINGA 112?

På SOS-alarms hemsida står det att "Nödnumret 112 ska bara användas vid akuta nödsituationer där det föreligger faror för liv, egendom och miljö".