



**AKADEMISKA  
SJUKHUSET**

2011-11-11

Dnr: AS2011-0888

Till:  
Chefredaktören  
Uppsala Nya Tidning

Med anledning av felaktiga skrivelser i UNT rörande Ambulanssjukvården

Under den senaste veckan har det varit en rad artiklar och en insändare rörande Ambulanssjukvården och Medhelp. I dessa har det i vissa fall förekommit rent fabricerade uppgifter vilket jag önskar påtala för dig som chefredaktör.

Det började med att jag blev uppringd av en reporter 3/11 när jag var på tjänsteresa. Jag ombads kommentera ett uppdrag där det skulle ha blivit en timmes fördröjning innan en ambulans nådde en patient 3 mil ut på landet från Uppsala. Jag förklarade att jag befann mig på tjänsteresa och inte kunde kontrollera fakta samt att jag aldrig uttalar min mening just fakta har kontrollerats. Jag förklarade att det inte var ovanligt att uppgifter som framkommer inte stämmer när detaljer syns men att det givetvis i detta fall också kunde vara sant. Jag bad att få återkomma 4/11 på eftermiddagen då jag hunnit tillbaka till jobbet för att kontrollera ärendet. Svaret jag fick var att det inte kunde vänta och att artikeln skulle publiceras dagen efter hur som helst. Om det senare skulle visa sig vara uppgifter som inte stämde så skulle UNT ta in en rättelse.

När jag dagen efter är tillbaka på min arbetsplats och börjar kontrollera uppgifterna så stämmer det att det finns en fördröjning innan ambulansen kom fram till patienten. Det visar sig ha skett en fördröjning i utlarmningen av ambulansen från Medhelps sida vilket sedermera kommenteras från deras sida till UNT.

På söndagen 6/11 har en reporter från er ringt och sökt mig på mobilen som var avslagen pga lågt batteri. Under måndagen 7/11 ringer en annan reporter med initialerna HD. Hon ställer frågor rörande att vi skulle ha gått ut och förbjudit personalen att rapportera avvikelser i vårt digitala avvikelshanteringssystem, Synergi. Det är en uppgift som en av våra anställda uppgivit. Istället skulle vi ha instruerat personalen att använda "papperslappar" som hon uttrycker det. Det tar många minuter innan jag ens förstår vad hon avser och jag måste verkligen fråga henne vad frågan består i då jag inte alls känner igen påståendet. Efter ett tag inser jag att hon menar det formulär i papper som en av våra ansvariga skickat ut för att hjälpa till i felsökningen av tekniska problem i samband med ny leverantör, en form av logg. Jag förklarar att den på intet sätt har ersatt den digitala avvikelshanteringssystemet utan skall ses som ett komplement, d.v.s. att vi använder oss av både hängslen och livrem.

I samtalet nämner journalisten att hon har en teori om att verksamheten gjort så för att dölja fel då hon som journalist kan begära ut avvikelser ur våra digitala system men inte om de finns på papperslappar. Jag dementerar detta kraftfullt och påtalar att vi aldrig förbjudit vår personal att använda det digitala avvikelshanteringssystemet. Jag ber också att få kontrollera

saken direkt på morgonen 8/11 och återkomma. Journalisten förklarar att artikeln ska ut dagen efter varför det inte hinns med. Jag ber att få höra mina citat vilket hon också senare på kvällen ringer upp mig för att återge. Citaten är korrekta men jag får inget sammanhang av artikeln och hur de kommer presenteras.

På tisdag 8/11 är artikeln publicerad med en rad påstående som är helt osanna och som dessutom dementerats av mig. Rubriksättningen är också satt på ett helt felaktigt sätt, d.v.s. på en uppgift som är helt felaktig. De citat jag gett står sist i artikeln men ingenstans står det att underlaget i artikeln är felaktigt, d.v.s. att jag dementerar hela frågan. När jag kontrollerat saken med mina chefer så har de aldrig uttryckt sig som att de förbjudit personalen att använda sig av Synergi. Jag har också ett mail där det uttryckligen står att Synergi och loggen skall användas parallellt.

Efter kontakt med vår informationsenhet bestämmer vi oss för att begära en rättelse. Jag kontaktar den seniora journalist som står namngiven under artikeln. Den personen nekar till att ha ansvar för innehållet då han arbetade med frågan endast under helgen. Han hänvisar då till journalisten HD vilken jag ringer. När jag framfört mitt ärende så förklarar hon att det är nyhetschefen som satt rubriken och att nyhetschefen skall ringa upp vilket inte sker. Efter ca en timme ringer dock HD upp och förklarar att nyhetschefen inte hinner kontakta mig men HD lovar att en rättelse skall införas i UNT 9/11. Någon rättelse kommer inte i UNT 9/11 men HD lovar att det skall ske 10/11 istället.

HD försöker också få mig att avslöja exakt vad som hände när utlarmningen av ambulansen blev försenad. Det är en uppgift som företrädare för Medhelp redan har uttalat sig om. Medhelp, liksom SOS Alarm var, är självständiga vårdgivare vilka ansvarar för sin del av yrkesutövningen. Vi har nu ett mycket starkare avtal med Medhelp än vi hade med SOS Alarm och vår uppgift är att förvalta avtalet och tillse att Medhelp uppfyller de krav vi ställer på dem. De måste dock själva svara för sin yrkesutövning.

Givetvis begås misstag och fel i vår organisation liksom i alla andra organisationer. Det händer när människor och teknik är inblandade. Vi har dock inte anställda som vaknar på morgonen och bestämmer sig för att begå tre fel på jobbet den dagen. När de går hem från jobbet har de begått de tre fel som de bestämt sig för och är därmed nöjda. Att som personal begå misstag som kanske skadat en patient är en fruktansvärd upplevelse. Att göra fel när man vill göra rätt tar våra anställda hårt och det leder inte sällan till tårar. Vad finns det för syfte för er journalist i att inte nöja sig med de uppgifter Medhelp lämnat? Nu var inblandad personal inte anställd inom ambulanssjukvården men intrycket som ges är att ni är ute efter namn, personnummer, adress, telefonnummer samt en bild på den skyldige, d.v.s. en korsfästelse.

Vi ser oerhört allvarligt på alla eventuella fel som sker både inom vår organisation som hos tidigare SOS Alarm och nu Medhelp därför att konsekvenserna av dem i värsta fall kan bli livshotande för en patient. Vi har inom Ambulanssjukvården av den anledningen uppföljning av personalens kompetens både teoretiskt och praktiskt varje år vilket är ganska unikt i sjukvården. Det är ett system som finns även inom flyget och liknande krav har ställts på Medhelp. Vi har dessutom skaffat ett oerhört bra digitalt avvikelshanteringssystem som hjälper oss att bli bättre. Allt detta är precis tvärtemot vad HD spekulerar i utan grund.

Nu till mina frågor till dig som chefredaktör.

- Är det viktigare att en artikel kommer i tryck än att det som står där är med sanningen överrensstämmande?
- Hur ser UNT på artiklar som publiceras som är helt uppdiiktade, d.v.s. fabricerade? I fallet med avvikelshanteringen så är den byggd på helt felaktig grund. Jag har dementerat påståendena helt, jag kan visa att det som påstås aldrig har hänt. Journalisten gör egna tolkningar av att vi önskar dölja avvikelser vilket är rent spekulativt och fullständigt osant. Utifrån det skapas en artikel som i bästa fall bygger på en uppgift från en anställd vilket är ett missförstånd.
- En rättelse kan inte på något sätt ställa till rätta den skada som en felaktig artikel orsakar. Hur kan kvalitén och sanningshalten i artiklarna öka?
- Vad finns det för skäl för mig och mina kollegor inom sjukvården att i framtiden överhuvudtaget kommentera era frågeställningar när fakta inte synes spela någon roll?

Jag har full förståelse för att ni i ert journalistiska värv har en skyldighet att kontrollera inkomna tips. Jag har alltid försökt att sakligt besvara frågor från journalister med respekt för bl.a. tryckfriheten. Jag förvånas dock av att tips som är helt felaktiga går till tryck istället för att bortses ifrån.

Jag vill med detta brev belysa frågor som etik och moral. Då jag som Verksamhetschef har stora befogenheter åligger det mig ett extra stort ansvar att tillse att regler och lagar följs och att verksamheten skapas för patientens bästa efter givna förutsättningar.

Med tryckfriheten anser jag att det på samma sätt åligger er ett ansvar att förhålla sig till etik och moral att hålla sig till sanningen. Med den makt det skrivna ordet ger finns det också en skyldighet att inte fabricera nyheter eller framföra egna spekulativa uppgifter vilka visar sig vara helt felaktiga.

Jag hoppas att framförda synpunkter kan användas i ert interna förbättringsarbete och att ni intar en ödmjuk inställning till vad som faktiskt skett. På samma sätt agerar vi när fel har begåtts, att ödmjukt söka förbättring så att fel inte återupprepas. Det är det enda sättet att sträva efter att alltid minimera fel och att ständigt bli bättre.

Uppsala 2011-11-11



Per Andersson  
Verksamhetschef, Ambulanssjukvården