

Regionstyrelsen Region Skåne
291 89 Kristianstad

Tillsyn – inspelning av telefonsamtal inom hälso- och sjukvården för kvalitetssäkring m.m.

Datainspektionens beslut

Datainspektionen bedömer att det saknas lagligt stöd för att spela in alla telefonsamtal till och från barnkliniken på Ystads lasarett.

I den omfattning som Region Skåne kan påvisa ett påtagligt behov av inspelning av telefonsamtal som ger lagligt stöd för att spela in vissa telefonsamtal, måste Region Skåne leva upp till informationsskyldigheten i 8 kap. 6 § patientdatalagen.

Datainspektionen förelägger Regionstyrelsen Region Skåne (Region Skåne) att ge in en skriftlig åtgärdsplan avseende inspelning av telefonsamtal till och från barnkliniken på Ystads lasarett.

I åtgärdsplanen ska Region Skåne redogöra för följande.

1. Vilka åtgärder Region Skåne kommer vidta för att säkerställa att behandlingen av personuppgifter genom inspelning av telefonsamtal till och från barnkliniken på Ystads lasarett är förenlig med patientdatalagen och de grundläggande kraven i personuppgiftslagen.
2. En beskrivning av de bakomliggande orsakerna till att Region Skåne bedömer att dessa åtgärder är verkningsfulla och tillräckliga.
3. Vid vilken tidpunkt åtgärderna kommer att vidtas.

Åtgärdsplanen ska vara oss tillhanda senast den **10 december 2012**.

Redogörelse för tillsynsärendet

Datainspektionen har uppmärksammat på att alla samtal till barnkliniken på Ystads lasarett spelas in.

Datainspektionen har därför inlett tillsyn mot Region Skåne, som har yttrat sig.

Region Skåne har i huvudsak uppgett följande. Alla inkommande samtal till barnmottagningen spelas in. Syftet med inspelningen är kvalitetssäkring - att vid behov kunna fastställa vilken information som patienterna har fått av personalen, samt att upplysa om att telefonsamtalet spelas in för att reducera den mängd hot och otrevligheter som personal i telefonrådgivning kan få utstå. Behandling för kvalitetssäkring görs enligt 2 kap. 4 § patientdatalagen och för skyldigheten att anmäla Lex Maria-ärenden enligt 2 kap. 5 § patientdatalagen. Behandling för att reducera hot och otrevligheter görs enligt 10 § punkten f) i personuppgiftslagen. Det har hittills inte funnits anledning att eftergranska något telefonsamtal. Uppgifterna arkiveras och bevaras i minst tre år. Tre år är preskriptionstiden för anmälningsärenden enligt Lex Maria.

Av de skriftliga rutiner för inspelning och avlyssning av samtal som getts in framgår att den som ringer upp får information via talsvar om att inspelning sker. Vidare anges: Då talsvar saknas när vi själva ringer upp från anknytningar med tjänsten ”inspelning och avlyssning av samtal”, är det viktigt att vi muntligt informerar om att samtalet spelas in. Såvitt Datainspektionen förstår innebär detta att även utgående samtal till barnkliniken spelas in i okänd omfattning.

Skäl för beslutet

Tillämpliga rättsregler

Eftersom det är fråga om en vårdgivares behandling av personuppgifter inom hälso- och sjukvården ska Region Skåne följa patientdatalagen och i förekommande fall personuppgiftslagen.

Av 2 kap. 3 § patientdatalagen framgår att behandling av personuppgifter som regel är tillåten inom hälso- och sjukvården om den enskilde lämnat ett uttryckligt samtycke till behandlingen. Samtycket ska vara frivilligt. I ärendet har framkommit att inspelningarna inte görs med den registrerades samtycke.

I 2 kap. 4 § patientdatalagen regleras för vilka ändamål som personuppgifter får behandlas utan samtycke inom hälso- och sjukvården. Av bestämmelserna framgår att personuppgifter får behandlas bland annat om det behövs för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Av 2 kap. 5 § patientdatalagen framgår att personuppgifter som behandlas för något av de tillåtna ändamålen, också får behandlas för att fullgöra uppgiftslämnande som sker i överensstämmelse med lag eller förordning.

Enligt förarbetena till patientdatalagen framgår att kvalitetssäkringsarbete kan ske i många former och med olika metoder (prop 2007/08:126 s 228). Vidare framgår att det förekommer personuppgiftsbehandling särskilt för kvalitetssäkringsändamål, det vill säga som inte innebär en återanvändning av vårddokumentation utan handlar om personuppgifter som på olika sätt hämtas in och analyseras för det särskilda syftet kvalitetssäkring (prop. s 57 f).

Datainspektionen konstaterar att 2 kap. 4 § punkten 4 patientdatalagen kan ge en vårdgivare stöd för att behandla personuppgifter genom att spela in telefonsamtal inom hälso- och sjukvården, om det behövs för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

Personuppgifterna kan i så fall även användas för att kunna göra en Lex Mariaanmälan i enlighet med patientsäkerhetslagen. En sådan behandling av personuppgifter måste dock alltid leva upp till de grundläggande kraven i 9 § personuppgiftslagen. Detta innebär bland annat att personuppgifterna ska behandlas i enlighet med god sed inom hälso- och sjukvården, att inte fler uppgifter behandlas än vad som är nödvändigt med hänsyn till ändamålen med behandlingen, att uppgifterna inte behandlas för något ändamål som är oförenligt med det ursprungliga ändamålet, samt att personuppgifterna inte bevaras under längre tid än vad som är nödvändigt med hänsyn till ändamålen med behandlingen. En offentlig vårdgivare måste i detta sammanhang beakta arkivlagens bestämmelser.

De registrerade ska även få information om personuppgiftsbehandlingen enligt 8 kap. 6 § patientdatalagen. Eftersom informationsskyldigheten enligt 8 kap. 6 § patientdatalagen är omfattande, kan det innebära vissa praktiska svårigheter att lämna fullständig information när personuppgiftsbehandlingen görs i samband med telefonsamtal.

I den omfattning som Region Skåne kan påvisa ett påtagligt behov av inspelning av telefonsamtal som ger lagligt stöd för den behandlingen av personuppgifter även fortsättningsvis, måste Region Skåne leva upp till informationsskyldigheten i 8 kap. 6 § patientdatalagen.

Det finns däremot inte något stöd i patientdatalagen för att behandla personuppgifter genom inspelning av telefonsamtal enbart i syfte att reducera hot och otryggheter. Datainspektionen bedömer vidare att det lagliga stödet för tillåten behandling av personuppgifter inom hälso- och sjukvården är uttömmande reglerad genom patientdatalagen och att det således inte finns utrymme för att härutöver tillämpa personuppgiftslagens bestämmelser om intresseavvägning i 10 § punkten f).

Datainspektionens bedömning

Behandling av personuppgifter genom inspelning av telefonsamtal i hälso- och sjukvården innebär ett inte obetydligt integritetsintrång för patienterna, deras anhöriga och de anställda. Enligt Datainspektionens bedömning måste det föreligga ett påtagligt behov som inte kan tillgodoses på ett mindre integritetskänsligt sätt för att det ska kunna anses tillåtet enligt patientdatalagen att i vården spela in telefonsamtal i syfte att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

I ärendet har inte framkommit att det finns ett sådant behov av kvalitetssäkring av telefonsamtalen till och från barnkliniken på Ystads lasarett. Region Skåne har i stället uppgett att det hittills inte har funnits behov av att eftergranska något telefonsamtal.

Datainspektionen bedömer sammanfattningsvis att det saknas lagligt stöd för att såsom nu är fallet spela in alla samtal till och eventuellt också från barnkliniken på Ystads lasarett.

Mot bakgrund av det som framgår ovan förelägger Datainspektionen Region Skåne att ge in en skriftlig åtgärdsplan avseende inspelning av telefonsamtal till och från barnkliniken på Ystads lasarett.

Hur man överklagar

Om ni vill överklaga beslutet ska ni skriva till Datainspektionen. Ange i skrivelsen vilket beslut som överklagas och den ändring som ni begär. Överklagande ska ha kommit in till Datainspektionen senast tre veckor från den dag beslutet meddelades för att kunna prövas. Datainspektionen sänder överklagandet vidare till Förvaltningsrätten i Stockholm för prövning om inspektionen inte själv ändrar beslutet på det sätt som ni begärt.

Detta beslut har fattats av generaldirektören Göran Gräslund i närvaro av chefsjuristen Hans-Olof Lindblom, tillsynschefen Erik Janzon och juristen Katarina Högquist, föredragande.

Göran Gräslund

Katarina Högquist

Kopia till:

Personuppgiftsombudet