



Avvikelsehantering, mellan region Jämtland Härjedalen och andra vårdgivare samt externa leverantörer

Omfattning

Denna rutin gäller för regionens kontakter med andra vårdgivare och externa leverantörer i samband med avvikande händelser av typen *hade kunnat medföra/ medfört vårdskada* som inträffat i patient-/ vårdövergångar.

Med andra vårdgivare avses tex andra regioners sjukhus, hälsocentraler eller privata utförare. Undantag gäller för de avvikelseärenden mellan regional och kommunal hälso- och sjukvård - som hanteras via MAS/MAR - där det finns en separat hanteringsrutin (se Synergi-rutin 89409).

Med externa leverantörer avses tex leverantör av tjänster såsom tolk eller material och utrustning. Inkluderat kommunala verksamheter såsom Barn- och utbildningsförvaltning (förskola, skola, fritidshem, elevhälsa), Social- och arbetsmarknadsförvaltningen (SAF) med individ- och familjeomsorg (IFO) vars ev. avvikande händelser i övergång till region inte hanteras av MAS/ MAR.

Bakgrund

Vårdgivarens systematiska kvalitets- och patientsäkerhetsarbete är reglerat i två författningar som ska integreras för att ge störst effekt.

Enligt författning [SOSFS 2011:9](#), Ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete, har varje vårdgivare ett egenansvar för att identifiera, beskriva och fastställa de processer och rutiner som behövs för att säkerställa kvalitet.

Som vårdgivare ska vi också identifiera de processer där intern och extern samverkan behövs för att förebygga att patienter drabbas av vårdskador.

I [HSLF-FS 2017:40](#), Vårdgivarens systematiska patientsäkerhetsarbete, beskrivs att vi ska underrätta annan vårdgivare när vår utredning visar att "*... händelsen helt eller delvis har sitt ursprung i en annan vårdgivares verksamhet ...*"

Detta krav - att underrätta den andre vårdgivaren - gäller händelser som klassificerats som vårdskada, dvs en händelse där det inträffat en skada som bedöms ha varit undvikbar. Detta hindrar inte att kontakt tas vid fler tillfällen, men vi bör aktivt undvika att skicka avvikelseärenden till andra enbart "*för kännedom*".

Tillvägagångssätt

I region Jämtland Härjedalen rapporterar vi inträffade händelser i regionens avvikelshanteringssystem. Andra vårdgivare och externa leverantörer rapporterar avvikande händelser i sina system.

När vi i vår utredning av en händelse bedömer att samverkan behövs enligt regelverket ovan, ska detta göras med hänsyn till övriga relevanta regelverk såsom sekretess, tystnadsplikt och dataskydd (GDPR).

När vi i regionen kontaktar annan vårdgivare eller extern leverantör

Kontakt kan tas på olika sätt. Tex

- Direktkontakt, muntligt via telefon
Ring upp chef eller avvikelseansvarig/ motsvarande funktion i berörd verksamhet. Berätta kortfattat om anledningen till att du tar kontakt/ vad som rapporterats in till din verksamhet och på vilket sätt du vill samverka. Beroende på vad som inträffat, hur allvarlig händelsen är, görs en överenskommelse om hur fortsatt samverkan ska genomföras.

- Skriftligt, via brev
För att hantering av personuppgifter ska ske på ett så säkert sätt som möjligt, ska brev användas vid skriftlig kontakt och skickas via vanlig postgång (Pu får ej skickas via e-post)

Det finns ett särskilt formulär (dok-nr [81996](#)) som ska användas när vi kontaktar andra per brev. I formuläret finns två enklare kategoriseringar, vilka kommer användas som underlag i övergripande sammanställningar. Du kan välja att bifoga en utskrift av hela avvikelseärendet eller att sammanfatta och skriva in efterfrågade uppgifter direkt i formuläret.

Formulera tydligt vad det är du vill ha svar på samt innan vilket datum svaret ska lämnas. Skicka aldrig enbart "för kännedom".

Obs! Bifoga dina kontaktuppgifter så att den andra verksamhetens svar går direkt till dig som handläggare av avvikelseärendet. Dvs svaret från den andra verksamheten ska inte gå via diariet (Platina) när det redan finns ett ärende upprättat i avvikelsehanteringssystemet

När svar kommer från motparten skriver du in det direkt i avvikelseformuläret eller lägger som en bilaga till aktuellt avvikelseärende samt bedömer utifrån den enskilda händelsen hur (eller om?) den egna personalen ska informeras. Därefter avslutas avvikelseärendet och återförs till egen verksamhet och hanteras vid behov (implementera åtgärder? uppföljning?) som del av internt förbättringsarbete.

Avvikelseärende
finns upprättat

Du identifierar
behov av
samverkan

Du tar kontakt per telefon
eller formulär/ brev
direkt till motpart
(ej via diariet)

Motpartens svar
skickas
direkt till dig
(ej via diariet)

Du lägger in
svaret i
avvikelseärendet

Avvikelseärende hanteras
fram till avslut, återförs
till egen enhet/ eget
förbättringsarbete

Support

Kontakta FBL Avvikelsesupport; avvikelserrjh@regionjh.se

När annan vårdgivare eller extern leverantör kontaktar oss i regionen

Kontakt kan ske på olika sätt. Tex

- Direktkontakt, muntligt via telefon
I din verksamhets lokala rutiner ska det framgå vilken funktion/ person hos er som ska ta emot dessa samtal (ex chef, Samordnare, annan?). Därefter enligt ovan (blå rubrik), dvs kom överens om på vilket sätt samverkan kring inträffad händelse ska genomföras.
- Skriftligt, via brev

Regionadress: Box 654, 831 27 Östersund

Det finns ett särskilt formulär (dok.nr [55813](#)) som annan vårdgivare/ extern leverantör ska använda vid kontakt med oss i regionen.

Syftet med formuläret är att vi ska få ett bra underlag för utredning och analys. Formuläret innehåller bla två enkla kategoriseringar. Om avsändaren inte känner till formuläret eller inte hittat det, returnerar du formuläret till dem så att de kan fylla i och skicka tillbaka.

När vi mottar ett skriftligt avvikelserärende från annan vårdgivare/ extern leverantör via regionadressen är det ett ärende som i lagtext benämns som **"... till myndighet inkommen handling"** och ska som sådant i enlighet med offentlighetsprincipen diarieföras. Se under rubrik <Kort om diarieföring> längre ned i detta dokument.

När du är klar med hanteringen av avvikelserärendet, skickar du ditt svar direkt till motparten samt till regionens sekretariat, där registrator diarieför svaret och avslutar avvikelserärendet i Platina. Du återför till egen verksamhet och vid behov (åtgärder? uppföljning?) fortsatt hantering via internt förbättringsarbete.

Avvikelserärende upprättas av annan vårdgivare/ extern leverantör

De identifierar behov av samverkan

De kontaktar dig per telefon eller formulär/ brev via Platina

Ditt svar (mall i Platina) skickas direkt till motparten samt till registrator i region JH för diarieföring och avslut i Platina

Du återför innehållet i avvikelserärendet till egen enhet/ eget förbättringsarbete

Support

Kontakta FBL Avvikelsesupport; avvikelserrjh@regionjh.se



Kort om diarietföring

Grundprincipen är att inga ärenden ska registreras i flera olika system.

Att diarietföra i Platina går inte att välja bort när ett avvikelsetärende kommer in utifrån/ från en extern part (ex annan region, extern leverantör).

Ett utifrån inkommande avvikelsetärende kan dock även skrivas in i regionens avvikelsethanteringssystem om handläggaren bedömer att hanteringen underlättas (ex klassificering, dokumentation av mer omfattande utredning, kontakt med andra berörda, Pu-hantering).

- När ett avvikelsetärende från annan vårdgivare/ extern leverantör kommer in via region JH-adressen (Box 654, 831 27 Östersund) diarietförs det i regionens centrala ärendehanteringssystem (Platina) av registrator på sekretariatet.
- Om ett avvikelsetärende från annan vårdgivare/ extern leverantör kommer direkt till verksamheten, ska originalhandlingen skickas till registrator på sekretariatet för diarietföring i Platina
- Varje avvikelsetärende från annan vårdgivare/ extern leverantör diarietförs i Platina med ett eget ärendenummer – se skärmklipp

UPPGIFTER			
Visa Aktiva			
	NUMMER	RUBRIK	SKAPAD
	HSN/939:1/2020	Kommunavvikelse från Åre kommun till ortoped	2020-07-20
	HSN/741:1/2020	Kommunavvikelse från Östersunds kommun till Frösö HC	2020-06-10

Ett diarienummer består av en bokstavskombination (ex HSN= Hälso- och sjukvårdsnämnd) följt av ärendenumret (före kolontecknet) och handlingens nummer (efter kolontecknet) samt årtal.

Ett ärende (ex HSN/555) kan alltså innehålla ett eller flera handlingar. Som exempel kan formuläret få nummer 555:1, avvikelsetformuläret från annan vårdgivare blir 555:2 samt svaret från oss i regionen blir 555:3. Dvs alla handlingar, oavsett avsändare, läggs in i samma ärende vilket ger översikt och spårbarhet.

- Registrator fördelar ut ärendet till en administrativ handläggare (tex Samordnare) i berörd verksamhet. Hen får mejlnotifiering om att ett nytt avvikelsetärende finns i Platina.
- Administrativ handläggare (tex Samordnare) öppnar avvikelsetärendet i Platina för att läsa vad det handlar om. Utifrån verksamhetens interna rutiner kan ärendet därefter besvaras direkt och avslutas av admin-handläggaren eller fördelas ut till annan person inom verksamheten som ska besvara avvikelsetärendet. Detta flöde hanteras enligt särskild Platina-instruktion, se under <Länkar>



- För händelser som inträffat i patient-/ vårdövergångar lägger registrator till fler funktioner/ personer som "medlem" i avvikelseärendet. De vanligast förekommande avvikelsetyperna i övergång mellan olika vårdgivare är:
 - Samordningsärende i Cosmic LINK
Här läggs LINK-kontaktperson (Elsy Bäckström) till som medlem
 - Läkemedelsärenden
Här läggs läkemedelssamordnande sjuksköterska på Läkemedelsenheten (Carina Träskvik, Lisa Söderberg) till som medlem

Dessa funktioner/ personer får ärenden enbart för kännedom och kommer inte att skriva ett svar - om de inte kontaktas av verksamheten och uttryckligen ombeds att svara. Se Platinainstruktion under <Länkar>

- Handläggaren på berört verksamhetsområde besvarar ärendet genom att fylla i en svarsform som finns i Platina
Svaret skrivs ut på papper och skickas som brev per vanlig post till avsändaren
- Svaret ska även skickas till registrator, som lägger till svaret och avslutar ärendet i Platina

Support?

1. Inom varje verksamhetsområde finns en *Platina-administrativ handläggare* (tex Samordnare) som i första hand kontaktas vid behov av stöd och hjälp.
2. I andra hand kontaktas registrator på Sekretariatet (per telefon eller FBL) och
3. I tredje hand kan Platinaförvaltningen kontaktas (via FBL)

Referenser

[HSLF-FS 2017:40](#) Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om vårdgivarens systematiska patientsäkerhetsarbete

[SOSFS 2011:9](#) Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete

[SFS 2009:400](#) Offentlighets- och sekretesslag

Länkar

Formulär, avvikelseärende TILL region JH ([55813](#))

Formulär, avvikelseärende FRÅN region JH ([81996](#))

Platina-instruktion, Användarmanual för handläggning av kommunavvikelser i Platina ([65829](#))

Samarbete mellan Region Jämtland Härjedalen och kommunerna i Jämtlands län i samband med utredning av allvarlig vårdskada ([58919](#))