

Roller i Synergi Life

Beställning

Alla behörigheter – med undantag för Rapportör - beställs i Plexus Roller. Beställning görs av chef eller av behörighetsbeställare.

Begrepp

I Synergi används ibland begreppen **basic user** och **extensive user** för att beskriva skillnader i behörighetsnivåer. I region Jämtland Härjedalen har vi en "*basic user*" och det är Rapportör. Övriga roller är "*extensive user*".

Ärendehanterare förkortas ÄH. Det är en sammanslagning av tidigare roller *handläggare/ägare* och *utredare*.

Att **Redigera** ett ärende betyder att bl.a klassificera, utreda (inkl. kontakt och samarbete med andra berörda), analysera, ta fram åtgärdsförslag (chef beslutar vilka som ska verkställas) och följa upp. Det är "*extensive user*" som kan redigera ärenden.

Roller

Rapportör

Alla medarbetare som är anställda i region Jämtland Härjedalen. Behörighet som rapportör läggs till automatiskt, dvs behöver inte beställas. Om medarbetaren byter arbetsplats ändras även det automatiskt.

Vad ska en rapportör göra i Synergi?

- Rapportera nya avvikelseärenden gällande vård och arbetsmiljö/ miljö
- Utföra åtgärder kopplade till det egna ärendet. Tex komplettera med saknade uppgifter

Vad kan en rapportör göra i Synergi?

- Rapportera in klagomål som lämnas direkt till verksamhet, av patient/ närstående
- Läsa egna ärenden
- Läsa ärendehanteringslogg på sina egna ärenden (*vem som gjort vad?*)
- Ha tillgång till ärendestatistik på systemets första sida

Ärendehanterare (ÄH)

Vad ska ÄH göra i Synergi?

- Samma som rapportör ovan samt
- **Redigera** vård- och klagomålsärenden

Kommunanvändare, MAS/ MAR

MAS/ MAR kontaktar regionen när de uppmärksammat händelser i vårdövergångar. Kommunernas behörigheter hanteras av administratör i förvaltning-/ utvecklingsområde.

Vad **ska** Kommunanvändare göra i Synergi?

- Samma som ÄH ovan samt
- Rapportera vårdhändelse som medfört/ hade kunnat medföra vårdskada i en övergång mellan kommun och region
- **Redigera** de ärenden som regionen skickar till Kommunerna

Chef

Rollen "Chef" i Synergi, innebär att både kunna hantera vård-/ klagomålsärenden som ÄH och att själv hantera arbetsmiljö-/ miljöärenden som chef.

Vad **kan** Chef göra i Synergi?

- Samma som ÄH enligt ovan, i vård-/ klagomålsärenden

Vad **ska** Chef göra i Synergi?

- Vara mottagare till arbetsmiljö-/ miljöärenden från egna medarbetare. Dvs dessa ärenden går **alltid direkt till** medarbetarens närmsta chef
- **Redigera** arbetsmiljö-/ miljöärenden
- Godkänna handläggning inkl. besluta om vilka åtgärder som ska verkställas, oavsett vem som har varit ÄH och oavsett typ av ärende.

Att det för chef endast är tvingande att godkänna innebär att det finns möjlighet för chef att uppdra till en annan ÄH att redigera vård-/ klagomålsärenden, ända fram till status godkänna. Att chef är den som måste godkänna är kopplat till chefens ansvar: *Kan föreslagna åtgärder genomföras utifrån tillgängliga personella resurser och ekonomi?* I godkännande ingår även att bedöma om utredning utförts i tillräcklig omfattning eller om ärendet ska skickas tillbaka till ÄH för komplettering.

ÄH/ Samordnare

Finns på områdes- eller förvaltningsområdesnivå. En kombinationsroll som innebär att kunna vara ÄH och redigera vård-/ klagomålsärenden men även att vara Samordnare. Idag finns rollen Avvikelsekoordinator (AVK) och den närmaste motsvarigheten i Synergi benämns Samordnare. Samordnare har lite högre behörighet i Synergi än vad en "vanlig" ÄH har. Man kan ha **max 2 st. Samordnare per område**.

Vad **kan endast** Samordnare göra i Synergi?

- Direktavsluta inrapporterade ärenden (felrapporterat)

Vad **kan** Samordnare göra i Synergi?

- Samma som ÄH ovan samt
- Det som VC och Samordnare kommer överens om. **Till exempel;**
- Vara *förstemottagare* till alla vård- och klagomålsärenden som kommer till enheten, vilket innebär att utifrån ärendeinnehåll utse en ansvarig ÄH. Arbetssättet med *förstemottagare* motsvarar nuvarande arbetssätt med AVK och rekommenderas som initialt arbetssätt i samband med systembytet. När alla berörda inom verksamhetsområdet fått utbildning och börjat använda och lära sig systemet, kan arbetssättet anpassas till verksamhetens behov. **Till exempel;**
- Tex att alla ÄH själva går in i Synergi och "*plockar upp*" de nya vård-/ klagomålsärenden som enheten mottar, utser sig själv till ÄH och börjar redigera ärendet (dvs samma arbetssätt som i 1177 Personalverktyget)
- Tex att Samordnaren är den som alltid fyller i flik "*Generell klassificering*" i syfte att kvalitetssäkra utdata/ statistik
- Tex att Samordnare är beställare av rapporter/ dashboard, och är den som bevakar och rapporterar resultat gällande avvikelshantering inom det egna verksamhetsområdet

Övrigt

Samordnare ska delta på nätverksträffar som förvaltning-/ utvecklingsområdet anordnar. Samordnare ska ansvara för att utbilda alla ordinarie och nya medarbetare inom eget område, gällande ärendehantering i Synergi. Utbildningen anpassas utifrån den roll medarbetaren ska ha. Utbildningsmaterial tas fram av förvaltning-/ utvecklingsområde.

Administratör

Utses enligt rutiner i det utvecklingsområde där personen ingår. Behörighet beställs i Plexus Roller

Vad **ska** Administratör göra i Synergi?

Det som ingår i systemlösningen, **tex**

- Vara verksamhetsstöd/ support, svara på frågor i FBL Avvikelsesupport
- Ta fram rapporter och dashboard
- Ändra innehåll i texter, koder och listor i formulären
- Ingå i godkännargruppen i Plexus, svara på behörighetsbeställningar
- Utföra "*registervård*", mottagare till behörighetslistor från Plexus-förvaltningen och gallra behörigheter vid behov
- Loggkontroller

Vad **kan** Administratör göra r/t Synergi, **tex**

- Anordna och delta i nätverksträffar för Samordnare
- Bistå i samband med begäran om utlämnande
- Delta i processteam avvikelshantering