

Externa avvikelser - hantering i Platina - Rutin - Hälso- och sjukvårdsförvaltningen Region Gävleborg

Titel: Externa avvikelser - hantering i Platina	Dokumentkategori: Normerande styrdokument	Omfattning: Hälso- och sjukvårdsförvaltningen Region Gävleborg
Dokumentägare: Stabschef Hälso- och sjukvård	Dokumentansvarig: Samordnare övergripande kliniska rutiner	Beslutsinstans: Förvaltningschef
Diarienummer:		Datum för översyn: Se dokumenthuvud

Innehåll

1.	Syfte och omfattning	2
2.	Innehåll	2
2.1.	Inkommen extern avvikelse	3
2.1.1.	Anmälningssamordnare	3
2.1.2.	Utsedd handläggare	3
2.2.	Extern avvikelse till extern vårdgivare, Kommun, Försäkringskassa m.fl.	3
2.2.1.	Utsedd handläggare	3
2.3.	Avvikelse Försäkringsmedicin	4
3.	Kommunikation och implementering	4
4.	Medverkande och granskare	4
5.	Referenser	5
6.	Nyckelord externa avvikelser i Platina	5

1. Syfte och omfattning

Rutinen beskriver hanteringen av externa avvikelser från och till externa vårdgivare, Kommuner, Försäkringskassan m.fl.

Det nya bolaget Region Gävleborg Din hälsocentral AB är en egen vårdgivare men avvikelser till bolaget kan även fortsättningsvis hanteras i Platina då vi använder samma avvikelsemodul.

Avvikelser från och till externa enheter samt svar på dessa ska alltid diarieföras.

Platina är ett system som på sikt ska ersättas då det inte utvecklas i den omfattning som vore önskvärt. För att möjliggöra uppföljning av externa avvikelser på övergripande nivå har en lösning identifierats genom användning av nyckelord.

Utifrån ovanstående har patientsäkerhetsenheten tillsammans med Medicinskt Ansvariga Sjuksköterskor (MAS) i kommunerna inom Gävleborgs län samt Patientnämnden arbetat fram de nyckelord som ska registreras i Platina för externa avvikelser, [se punkt 6](#).

2. Innehåll

Avvikelser som kommer till Region Gävleborg från externaparter ska alltid gå via Centraldiariet för diarieföring, och skickas till postadressen: Region Gävleborg, 801 88 Gävle eller via mail: rg@regiongavleborg.se.

Kommer avvikelser direkt till enheten som avvikelserna berör ska dessa skickas med internposten till centraldiariet budstation -94- för att diarieföras innan hantering.

2.1. Inkommen extern avvikelse

2.1.1. Anmälningssamordnare

Centralsdiariet lägger till Anmälningssamordnare som ansvarig handläggare och ett e-postmeddelande om att ett ärende inkommit skickas till denne från Platina.

Handläggaren lägger därefter till ansvariga handläggare som utsetts av verksamhetschef inom det eller de berörda verksamhetsområdena. Ett e-postmeddelande med länk till den inkomna avvikelser skickas sedan till dessa.

2.1.2. Utsedd handläggare

Efter mottagande av e-postmeddelande med länk till avvikelse/ärende:

- Upprätta en avvikelse i avvikelssystemet Platina och bifoga den inkomna avvikelser.
- Klicka på fliken *Relaterad information* högst upp på kortet för avvikelser. Skriv in HSN ID (ex HSN 2025/1111) i översta rutan till vänster *identifierare/diariernr/dokumentnr*. Klicka på sök, när du ser avvikelser markera den och klicka på Läg till, klart.

Lägg till nyckelord i avvikelser enligt listan i [punkt 6](#). Nyckelordet **Extern avvikelse ska alltid väljas samt det nyckelord som stämmer bäst överens med ärendets beskrivning**. Exempel: Extern avvikelse och Läkemedel.

I vissa fall kan flera nyckelord vara relevanta för beskrivningen. Utöver "Extern avvikelse" ska dock endast ett ytterligare nyckelord väljas, motsvarande den allvarligaste felhändelsen.

- Utred avvikelser enligt rutin. Avsluta avvikelser.
- Skicka HSN ID till: rg@regiongavleborg.se med meddelande om att avvikelser är avslutad. Så avslutar Centralsdiariet det diarieförda ärendet.
- OBS! Diariets uppgift är endast att registrera och diarieföra handlingar kopplat till ärendet.
- Skicka svaret via brev till rapportören hos berörd extern part.

2.2. Extern avvikelse till extern vårdgivare, Kommun, Försäkringskassa m.fl.

När vi inom regionen uppmärksammar att en avvikelse som påverkar vården skett hos extern vårdgivare eller annan extern verksamhet, ska den snarast skickas till berörd verksamhet/vårdgivare/kommun etc.

I kommunerna är det ansvarig MAS som tar emot avvikelser som inträffat inom respektive kommun, när det gäller avvikelser om påverkat vården negativt utifrån Hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

2.2.1. Utsedd handläggare

- Maila till Centralsdiariet: rg@regiongavleborg.se och be om ett nytt diarienummer för en kommande avvikelse som ska skickas till extern vårdgivare etc., ange vilken extern

det gäller och vem som ska vara handläggare, upprättandedatum och eventuell sekretess. När ni fått det nya diarienumret öppna ärendekortet och lägg till avvikelenummer (ex AV1111-2019) under fliken Relaterad information. Skriv in avvikelenumret i översta rutan till vänster *Identifierare/diariennr/dokumentnr.* Klicka på sök, när du ser avvikelserna markera den och klicka på Lägg till, klart.

- Lägg till nyckelord i avvikelserna enligt listan i [punkt 6](#). Nyckelordet **Extern avvikelse ska alltid väljas samt det nyckelord som stämmer bäst överens med ärendets beskrivning.** Exempel: Extern avvikelse och Läkemedel.

Ibland kan flera nyckelord passa in på beskrivningen men förutom *Extern avvikelse* så välj bara ett nyckelord till, det som står för den allvarligaste felhändelsen

- Använd ifyllt försättsblad [Försättsblad för avvikelse till extern part](#) till avvikelserna när den skickas.
- Uppmana den externa vårdgivaren att märka svaret med regionens diarienummer och skicka svar via mail till: till: Region Gävleborg, Centraldiariet, 801 88 Gävle, eller via mail till: rg@regiongavleborg.se.
- När avvikelserna är avslutade skicka HSN ID till rg@regiongavleborg.se med meddelande om att avvikelserna är avslutade. Så avslutar diariet det diarieförda ärendet.
- OBS! Diariets uppgift är endast att registrera och diarieföra handlingar kopplat till ärendet.

2.3. Avvikelse Försäkringsmedicin

Avvikelser inom sjukskrivnings och rehabiliteringsprocessen exempelvis samverkansproblem med externa aktörer så som Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen eller kommunerna i försäkringsmedicinska frågor kommer ibland till verksamheterna. I de fallen ska förutom nyckelordet **Extern avvikelse ska även Försäkringsmedicin alltid** användas och Anette Kjellin, samordnare inom försäkringsmedicin ska läggas till som extra handläggare, [se punkt 6](#). Ta gärna kontakt med Anette vid frågor.

3. Kommunikation och implementering

Dokumentet är ett normerande styrdokument och får inte brytas ner utan samråd med dokumentansvarig.

Fastställt dokument skickas ut till kvalitetssamordnare som utsetts till extrauppföljare i Platina. Dessa vidarebefordrar rutinen till berörda Verksamhetschefer (VC) som ansvarar för att sprida och implementera rutinen till berörda Vårdenhetschefer (VEC) inom den egna organisationen. VEC ansvarar för att sprida information och implementera rutinen till berörda medarbetare.

4. Medverkande och granskare

Detta dokument har uppdaterats av Patientsäkerhetsenheten inom Region Gävleborg tillsammans med Enheten för informationsförvaltning.

5. Referenser

Dokumentnamn	Plats
13-36222 Avvikelsehantering - Region Gävleborg	Platina
09-900719 Externa avvikelser - Försättsblad för avvikelse till extern part - Hälso- och sjukvårdsförvaltningen Region Gävleborg	Platina

6. Nyckelord externa avvikelser i Platina

Extern avvikelse – Nyckelordet Extern avvikelse ska alltid användas när vi registrerar en extern avvikelse.

Behandling – Nekad, fördröjd, felaktig, utebliven, negativ behandlingseffekt, ambulansen lämnar hemma. Omvårdnad – personlig omvårdnad, t.ex. kost/nutrition, smärtlindring kopplat till omvårdnad.

Bemötande – Ärenden som inte har bärighet utifrån patientlagen. Bristande respekt, empati eller oprofessionellt bemötande. Samsjuklighet, psykisk sjukdom med samtidig somatisk sjukdom, där det brister i samverkan och bedömning.

Försäkringsmedicin – Lägg alltid till Anette Kjellin, samordnare inom försäkringsmedicin som extra handläggare. Avvikelser inom sjukskrivnings och rehabiliteringsprocessen. Samverkansproblem med externa aktörer så som Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen eller kommunerna i försäkringsmedicinska frågor.

Hjälpmedel – Avvikelser gällande behov av hjälpmedel i rehabiliterings-processen i samverkan.

Infarter – Bortglömda infarter vid utskrivning.

Lifecare eller Link – Ändrade utskrivningsdatum, avsaknad/utebliven information i systemet som har betydelse för fortsatt vård.

Läkemedel – Nekad, fördröjd, felaktig, uteblivet, biverkningar. Recept som inte skickats eller meddelats patient, eller inte skickats till annan vårdgivare/vårdenhet.

Patientadministration – Kallelser, remisser, prov, provsvar. Ärenden som inte har med medicinsk bedömning att göra.

Personuppgifter – incident gällande personuppgifter och sekretess.

Rehabilitering – Avsaknad av rehab planer och/eller samverkan runt rehabilitering.

Tillgänglighet – Svårt att få kontakt med verksamheten och/eller vårdpersonal. Blir inte kontaktad enligt överenskommelse. Svårt att ta sig till vårdinrättning.

Vårdinformationsöverföring - Anpassad information om hälsotillstånd, behandlingsmetoder, eftervård etc. har inte varit tillräcklig, getts vid fel tillfälle, har varit svårt att ta till sig, inte förmedlats ordentligt, inte givits skriftligen eller riktades inte till närstående vid behov. Vårt gemensamma ansvar för vår gemensamma patient.

Rutin

Dokumentnamn: Externa avvikelser - hantering i Platina - Rutin - Hälso- och sjukvårdsförvaltningen Region Gävleborg

6(6)

Dokument ID: 13-892192

Giltigt t.o.m.: 2027-04-13

Revisionsnr: 3

Vårdplan – Vårdplan/utskrivningsplanering har inte skett på ändamålsenligt sätt eller inte alls. Bristande uppföljning.

Vårdskada – Exempelvis trycksår, vårdrelaterade infektioner. Även komplikationer, skada, risk för skada.