

Min vård Gävleborg, Återkoppling, hantering- Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Innehåll

1.	Syfte och omfattning	1
2.	Allmänt	1
3.	Ansvar och roller	1
3.1.	Verksamhetschef	1
3.2.	Chefsläkare	2
3.3.	Kvalitetssamordnare	2
4.	Beskrivning	2
4.1.	Kritiska medicinska fel	2
4.2.	Rapportera en återkoppling	2
4.3.	Handläggning	2
4.4.	Rapportera återkoppling till Platina	3
4.5.	Svar på återkoppling	3
4.6.	Övrigt	3
5.	Plan för kommunikation och implementering	4
6.	Dokumentinformation	4
7.	Referenser	4

1. Syfte och omfattning

Detta dokument beskriver processen för hanteringen av Återkopplingar i Min vård Gävleborg. Dokumentet är skrivet för att underlätta handläggningen av återkopplingar i Min vård Gävleborg samt säkerställa att återkopplingar handläggs på ett kvalitetssäkrat sätt.

2. Allmänt

I Min vård Gävleborg (MVG) har medarbetare möjlighet att skicka en Återkoppling för att rapportera eventuella synpunkter, felaktigheter etc. Återkopplingen görs i ett patientbesök och handläggs sedan enligt nedan beskrivning.

Återkopplingsknappen finns i Clinic24. Leverantören av plattformen valde att byta namn på funktionen Återkoppling under 2022 till Avvikelse. Detta ska inte förväxlas med avvikelshantering i Platina.

3. Ansvar och roller

3.1. Verksamhetschef

Verksamhetschef (VC) VO Digital vård ansvarar för att inkomna Återkopplingar hanteras i enlighet med nedanstående beskrivning. Övriga VC i Hälso- och sjukvården ansvarar för att Återkopplingar skapas när medarbetare har synpunkter på funktionaliteten i Min Vård Gävleborg.

3.2. Chefläkare

Utsedd chefläkare ansvarar för att stödja VC VO Digital Vård i utredningen av medicinska synpunkter som inkommer i form av Återkoppling.

3.3. Kvalitetssamordnare

Kvalitetssamordnare på VO Digital vård är handläggare för Återkopplingar via Min vård Gävleborg. Ansvarar för att dagligen se över eventuellt inkomna återkopplingar.

4. Beskrivning

4.1. Kritiska medicinska fel

Om en medarbetare upptäcker en kritisk medicinsk avvikelse kopplat till Min vård Gävleborg kontaktas följande person:

- Dagtid vardagar – Kvalitetssamordnare VO Digital vård.
Tel nr: 076-130 54 68
- Kvällar/Nätter/Helger- Medicinsk rådgivare VO Digital vård.
Tel nr: 072-521 09 48

4.2. Rapportera en återkoppling

En Återkoppling kan rapporteras i Min vård Gävleborg via ikonerna Återkoppling under patientbesöket. I fritext behöver endast beskrivas det som inskrivande önskar rapportera.

Om en Återkoppling rapporteras efter avslutat patientbesök är det möjligt att söka i aktuellt ärende i Clinic24 bla via personnummer. Detta innebär att all information gällande aktuellt ärende är snabbt åtkomlig för utredaren. I Min vård Gävleborg rapporteras en Återkoppling enligt 5 kategorier. Teknik, Medicinska synpunkter, Förbättringsförslag, Arbetsmiljö samt Organisation/bemanning.

Avvikelse kan skickas via Platina enligt rutin "Avvikelsehantering Region Gävleborg 13-36222".

För mer information om hur en Återkoppling rapporteras se beskrivning, Min vård Gävleborg, Patientbesöket - Ge återkoppling - lathund Clinic24 - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg.

4.3. Handläggning

Handläggare av Återkopplingen är kvalitetssamordnare, VO Digital vård. Handläggaren är mottagare, startar utredningen och handlägger Återkopplingen på kvalitetssäkrat sätt. Handläggare gör en första bedömning av återkoppling och vald kategori. Vb justeras kategori ev efter dialog med medicinsk rådgivare/VC digital vård och/eller chefläkare.

4.4. Rapportera återkoppling till Platina

Kvalitetssamordnare överför återkopplingen i Platina för avvikelshantering om den uppfyller kriterier för avvikelse. Analysteam bestående av kvalitetssamordnare VO Digital vård, chefläkare samt MLL gör bedömning om Återkopplingen bör hanteras i Platina. Handläggning sker i samråd med övriga verksamheter vid behov.

4.5. Svar på återkoppling

Den medarbetare som rapporterat en Återkoppling kommer via mail att få svar på sin inskickade Återkoppling, om ärendet ej hanterats via Platina. Detta hanteras manuellt av kvalitetssamordnare, VO Digital vård via ärendehanteringssystem Nilex.

Svar går även till medarbetarens kontaktperson för Min vård Gävleborg.

4.6. Övrigt

Veckovisa möten sker i analysteam för genomgång av inkomna ärenden.

5. Plan för kommunikation och implementering

- Denna beskrivning kommuniceras ut till VC Digital Vård samt Chefläkare samt Kvalitetssamordnare VO Digital Vård.

6. Dokumentinformation

Upprättare: Kvalitetssamordnare VO Digital Vård

Granskare: Projektledare Min vård Gävleborg VO Digital Vård

Fastställare: VC Digital Vård

7. Referenser

Dokumentnamn	Plats
Avvikelsehantering Region Gävleborg 13-36222	Platina
Min vård Gävleborg, Patientbesöket - Ge återkoppling - lathund Clinic24 - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg	Samverkanswebben