

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

<b>Titel:</b> Min vård Gävleborg, Återkoppling hantering	<b>Dokumentkategori:</b> Rutin	<b>Omfattning:</b> Hälso- och sjukvård, Region Gävleborg
<b>Dokumentägare:</b> VC VO Digital vård	<b>Dokumentansvarig:</b> Kvalitetssamordnare VO Digital vård	<b>Beslutsinstans:</b>
<b>Diarienummer:</b> Ej tillämpligt		<b>Datum för översyn:</b> Se giltigt t.om.

**Innehåll**

1.	Syfte och omfattning .....	2
2.	Innehåll .....	2
3.	Kommunikation och implementering .....	2
4.	Medverkande och granskare .....	2
5.	Referenser .....	2

---

## 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.

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.

## 2. Innehåll

### 2.1. Rapportera en återkoppling

En Återkoppling kan rapporteras i Min vård Gävleborg via ikonen 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.

### 2.2. 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.

### **2.3. 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.

### **2.4. 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.

### **2.5. Övrigt**

Möten sker varannan vecka med analysteamet för genomgång av inkomna ärenden.

## **3. Medverkande och granskare**

Dokumentet är granskat av medicinskt ledningsansvarig läkare VO Digital vård.

## **4. Referenser**

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