

# Rutin för hantering av avvikelser till Inera och Plattform24 - 1177 symtombedömning och hänvisning

## Rutinen innehåller följande information:

- Avvikelse som ska rapporteras till Inera och Plattform24
- Avvikelse ska anmälas på telefon
- Information som ska bifogas avvikelsen
- Begrepp
- Bakgrund
- Syfte
- Så hanteras avvikelsen

## Avvikelse som ska rapporteras till Inera och Plattform24

De avvikelser som ska rapporteras är de som startat med autotriagen 1177 symtombedömning och hänvisning och där en vårdskada har inträffat eller skulle kunna ha inträffat.

Om du är osäker – kontakta Inera via funktionsbrevlådan [sbh@inera.se](mailto:sbh@inera.se)

## Avvikelse ska anmälas på telefon

En avvikelse ska rapporteras via formulär ([Avvikelse för 1177 symtombedömning och hänvisning - Inera](#)) men ska också alltid anmälas via telefon för att säkerställa en skyndsam hantering. Avvikelsen anmäls till Inera support på telefonnummer 0771 - 25 10 10, tonval 2. Ange också ärendenumret som du fått via autosvar när formuläret skickats in. Supporten är bemannad dygnet runt årets alla dagar.

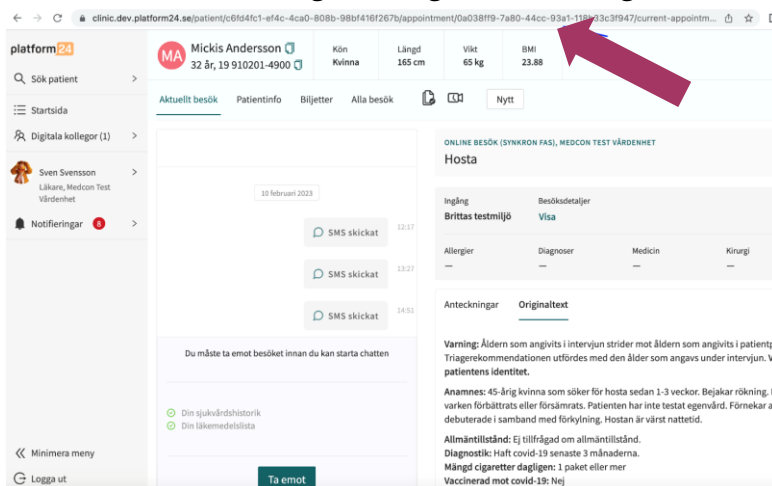
En händelse som inte utgör en risk för patientsäkerheten ska anmälas som synpunkt via formulär ([Förbättringsförslag - Inera](#)).

## Information som ska bifogas avvikelser

Observera att varken Inera eller Platform24 har tillgång till person- eller journaluppgifter och inte kan ta del av de uppgifter som patienten uppgivit i fritext eller chatt. Det är därför viktigt att bifoga relevant information i ärendet.

Formuläret ska utöver obligatoriska fält även innehålla följande:

- Kort bakgrund som beskriver orsak till ärendet
- Patientens ålder och kön
- Länkar till besöket ur adressfältet (URL), se bild nedan
- Aidentifierad information i form av:
  - Fritextsvar, chatt, eventuella bilder och patientens hälsodeklaration
  - Journalkopia på aktuellt vårdärende
- Kontaktperson i aktuellt ärende (till exempel verksamhetschef, kvalitets controller, medicinsk ledningsansvarig läkare eller regionalt samordnande läkare)



## Begrepp

**Incident** är en oplanerad händelse som påverkar verksamheten på ett negativt sätt. En incident räknas som **allvarlig** när en tjänst som är kritisk för verksamheten inte kan användas alls, eller endast med oacceptabel prestanda, eller om patientsäkerheten riskerar att påverkas.

**Avvikelse** är enligt Socialstyrelsens termbank en händelse som har medfört eller som hade kunnat medföra något oönskat. En avvikelse är antingen:

- **Negativ händelse** – händelse som har medfört något oönskat eller ett
- **Tillbud** – händelse som hade kunnat medföra något oönskat.

**Vårdskada** är en skada på patient som hade kunnat undvikas om adekvata åtgärder hade vidtagits vid patientens kontakt med hälso- och sjukvården (Socialstyrelsens termbank).

**Allvarlig vårdskada** är en vårdskada som är bestående och inte ringa eller har lett till att patienten fått ett väsentligt ökat vårdbehov eller avlidit (Patientsäkerhetslagen).

## Bakgrund

Avvikelsehantering är en viktig del i patientsäkerhetsarbetet och innebär att identifiera och rapportera avvikelser, det vill säga händelser som medfört eller som hade kunnat medföra något oönskat. I avvikelsehanteringen ingår också att klarlägga och åtgärda orsakerna, bedöma åtgärdernas effekt och sammanställa och återföra resultaten.

Patientsäkerhetslagen föreskriver tydligt att hälso- och sjukvården har ansvar för att ha en fungerande avvikelsehantering.

För 1177 symtombedömning och hänvisning är ansvaret uppdelat så att verksamheten i regionerna ansvarar för, och handlägger anmälningar enligt Lex Maria. Vårdgivaren behöver också anmäla allvarliga vårdavvikelser till Inera och Plattform24, för att kunna identifiera eventuella brister i nuvarande leverans.

## Syfte

Syftet med analysen är att kunna säkerställa och utveckla kvaliteten i Ineras leverans av 1177 symtombedömning och hänvisning. Inera/Plattform24 har inte vårdgivaransvar, och vid analysen ska både vårdpersonal och patient vara avidentifierade vilket möjliggör att analysera avvikelserna ur ett system- och leveransperspektiv.

## Så hanteras avvikelser

Avvikelsen tas emot av Inera Support som skickar ärendet vidare till Plattform24. Efter analys svarar Plattform24 vårdgivaren i ärendet och presenterar analysen på samverkansforum med Inera.

Inera kallar vårdgivaren och Plattform24 till dialogmöte om avvikelser.

Avvikelser och Plattform24s analys presenteras på Medicinskt forum för regionalt samordnande läkare.