

# Rutin för hantering av vårdavvikelser Inera/leverantör - 1177 symtombedömning och hänvisning

## Rutinen innehåller följande information:

- Syfte
- Avvikelse rapportering
- Vårdavvikelser som ska rapporteras
- Formulär
- Information som ska bifogas ärendet
- Bakgrund
- Så hanteras ärendet

En vårdavvikelse är en händelse som medfört eller som hade kunnat medföra en vårdskada, det vill säga skador som hade kunnat undvikas om rätt åtgärder hade vidtagits vid patientens kontakt med hälso- och sjukvården.

## Syfte

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

## Avvikelse rapportering

Det finns två vägar för att anmäla vårdavvikelser till Inera/leverantör:

1. Om det är en pågående allvarlig incident/vårdavvikelse eller fel som medför patientsäkerhetsrisker, **se Support- och incidentflöde**
2. Vid en icke pågående vårdavvikelse via formulär på inera.se, vilket **denna rutin beskriver**

## Vårdavvikelser som ska rapporteras

Inera/leverantör behöver ta del av de **ärenden som har startat med autotriagen** 1177 symtombedömning och hänvisning och **något av följande stämmer**:

- Ärendet bedöms ha **betydelse för innehåll och funktionalitet** i systemet för symtombedömning och hänvisning **och**

- är anmält till **läkemedelsverket, IVO eller enligt Lex Maria**
- **eller** bedöms kunna leda till **medialt intresse**.

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

## Formulär

Länken till formuläret finns på [inera.se/Kontakta oss/Felanmälan](https://inera.se/Kontakta_oss/Felanmälan) och användarstöd/Formuläret för förbättringsförslag.

Välj "Vårdavvikelse för hantering av Inera/leverantör"

Vilken tjänst gäller Förbättringsförslaget?\*

1177 symtombedömning och hänvisning

Vad gäller ditt ärende?\*

- Beställning
- Synpunkter på medicinskt innehåll
- Synpunkter på plattformen/tekniken
- Synpunkter på övrigt
- Vårdavvikelse för hantering av Inera/leverantör
- Övriga ärenden

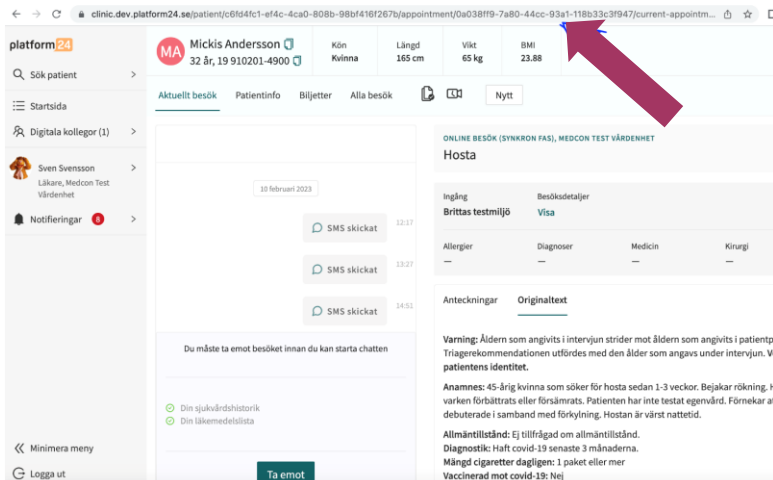
Länk till formulär: [Förbättringsförslag - Inera](#)

## Information som ska bifogas ärendet

Observera att Inera eller leverantören **inte** har tillgång till person- eller journaluppgifter och kan därför inte 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:

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



## 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 leverantör**, för att kunna identifiera eventuella brister i nuvarande leverans.

## Så hanteras ärendet

Ärendet tas emot av Inera Support (vårdgivarsupport) som skickar en bekräftelse om att ärendet är mottaget. Därefter skickas ärendet till **leverantören som fortsatt hanterar vårdavvikelsen och Inera support stänger ärendet**. Leverantören förmedlar uppgifter till Ineras förvaltning, 1177 symtombedömning och hänvisning. Analysen presenteras av leverantören på samverkansforum mellan Inera och leverantören.

**Inera kallar vårdgivaren och leverantören till dialogmöte** om vårdavvikelsen. Vårdavvikelser och leverantörens beslut presenteras på Medicinskt forum för regionalt samordnande läkare.

Det skriftliga beslutet diarieförs av Inera.