

# Fördelning av ärenden

## Syfte

Syftet med rutinen fördelning av ärenden är att klargöra hur patientärenden fördelas inom verksamheten.

## Bakgrund

Fördelning av ärenden är centralt för patientsäkerheten inom verksamheten. Det innebär att det behöver finnas en rutin och struktur där det tydligt framgår hur ärenden ska fördelas.

Fördelningen av ärenden ska kunna följas i Melior-journalen samt i ELVIS.

Inom verksamheten förekommer det ibland köer till olika former av insatser. Ärenden som inte kan fördelas direkt kvarstår i fiktiv resurs till dess att ärendet fördelas till faktisk resurs.

Patienterna prioriteras och triageras enligt rutinerna i styrande dokument.

## Arbetsbeskrivning

Det är vårdenhetschef/teamledare som fördelar ärenden till medarbetare. Fördelning av ärenden kan exempelvis ske under behandlingskonferens eller vid andra tillfällen.

Fördelning av ärenden från fiktiv till faktisk resurs

Vårdenhetschef/teamledare

- Vårdenhetschef/teamledare kontaktar medarbetaren inför fördelning av ärendet.

- Efter fördelning förväntas medarbetaren kalla patienten inom tre veckor om inte något annat anges av teamledaren.
- Vårdenhetschef/teamledare skriver in i Melior under teamanteckning att ärendet är fördelat till medarbetaren och i vilket syfte. *“Ärendet fördelas till [titel och namn] för [insats].*
- Vårdenhetschef/teamledare skriver i kommentarrutan i planeringsunderlaget [fördelad namn].

#### Medarbetaren

- Medarbetaren kontakter patienten och/eller vårdnadshavaren och erbjuder två alternativa tider för uppstart av behandling/utredning.
- Tackar patienten ja till någon av tiderna, meddelas administrativ resurs via uppdragslista uppstart av behandling samt besöksbokning.
- Tackar patienten nej till båda av de erbjudna tiderna, meddelas administrativ resurs via uppdragslista om att patienten ska sättas upp på patientvald väntan i ELVIS och åter till teamledare för fördelning till fiktiv eller faktisk resurs.
- Medarbetaren journalför de överenskommelser som gjorts med patienten i anteckning Telefon.

#### Vårdadministratör

- Administrativ resurs uppmärksammar ärendet i uppdragslistan.
- Uppmärksammar och kopplar planeringsunderlaget i ELVIS till besöksbokningen.
- Skickar digital/papperskallelse till patient och/eller vårdnadshavare.

## Ansvariga

Ansvariga för att rutinen följs är Verksamhetschef, vårdenhetschef och vårdenhetsöverläkare.

## Uppföljning och utvärdering

Verksamheten ansvarar för att följa upp att rutinen följs. Avsteg från rutinen rapporteras i MedControl PRO.

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Rutin

**Gäller för:** Barn- och ungdomspsykiatri

**Innehållsansvar:** Maria Carlsson, (marca81), Utvecklingsledare

**Granskad av:** Thomas Johansson, (thojo15), Enhetschef, Sven Ernstsson, (sveer2), Enhetschef, Barbro Bäckström, (barba), Vårdenhetschef, Josefin Ahlin, (josah6), Vårdenhetschef

**Godkänd av:** Emma Utter Eckerdal, (emmut1), Verksamhetschef

**Dokument-ID:** NU10094-2020762173-98

**Version:** 1.0

**Giltig från:** 2025-05-13

**Giltig till:** 2027-05-13