

Samverkansgrupp Läkemedel: Region - Kommun

Möte 2025-12-04



Avvikelseerapportering – spårbarhet och återkoppling

Fråga lyft av Anna P: När sjuksköterskan fyller i formulär/blankett på hemsidan så saknas spårbarhet/kvittens att beställningen är gjord, vilket ökar risken för dubbelbeställning eller att beställning kanske uteblir. Tidigare kunde sjuksköterskan då beställningar gjordes i Pascal följa meddelanden, t.ex. vid behov av ersättningsdos, och därigenom erhålla spårbarhet. Utöver detta gäller frågan återkoppling generellt på avvikelser. Även här upplever man att man inte erhåller några svar kring avvikelser och man vet inte vad som händer med det som rapporteras in.



Avvikelseberapportering –spårbarhet och återkoppling

Vad står i avtalet:

3.13.3 Avvikelsehantering



Leverantören ska:

- I ett ärendehanteringssystem dokumentera samtliga inkomna och internt uppkomna avvikelseärenden och utredningar med ett unikt löpnummer.
- Omedelbart återkoppla att ärendet inkommit, med löpnummer, till anmälaren.
- Senast nästkommande arbetsdag återkoppla till anmälaren med tidplan för åtgärd, för de ärenden som inte kan lösas omgående.
- Återrapportera till anmälaren så snart ett ärende är åtgärdat.
- På begäran från Beställaren kunna ta fram utredning för specifika avvikelseärenden.
- Omgående rapportera avvikelser som föranleder anmälan enligt myndighetskrav till Beställaren.

(Beställaren är i detta fallet VGR, dvs. avtalspart till Apotekstjänst)

Avvikelserapportering –spårbarhet och återkoppling

Apotekstjänst hantering av avvikelserapportering

- Alla ärenden som kommer in och behöver åtgärdas tas om hand omgående
 - Anmälan via blankett på Apotekstjänst hemsida
 - Anmälaren (rapportören) får direkt en återkoppling med ärendenummer
 - Steg 1 är att säkerställa att patienten inte blir utan läkemedel. Om ärendet inte kan åtgärdas samma dag kontaktas anmälaren (ofta via telefon) för information och för att komma överens om lämplig åtgärd för att undvika utebliven medicinering
 - Anmälaren får återkoppling när ärendet är åtgärdat
 - Anmälan via telefon (Apotekstjänst kundtjänst)
 - Åtgärdas eller återkopplas muntligt om planerad åtgärd (innan det går vidare till avvikelsehantering för ytterligare åtgärd)
 - Anmälaren uppmanas att fylla i avvikelseblankett - om det inte sker så fylls den i av Apotekstjänst kundtjänst (för att det ska finnas dokumenterat och vara spårbart)

Avvikelseerapportering –spårbarhet och återkoppling

Förtydligande om återkoppling på anmält ärende (via blankett):

- Anmälaren (rapportören) får direkt en återkoppling med ärendenummer
- Längst ner på blanketten finns en knapp "skicka kopia till e-post" om man vill skicka en kopia på ärendeinlämningen (exempelvis till MAS)
- Den som får denna kopia på ärendet inledningsvis får dock inte per automatik någon uppföljning gällande det aktuella ärendet. Dvs. en MAS som fått ärendet på kopia får inte ytterligare återkoppling på ärendet, utan det är bara anmälaren som får



Avvikelserapportering –spårbarhet och återkoppling

Spårbarhet/kvittens på beställd ersättningsdos

- Avvikelserapportering och/eller beställd ersättningsdos bör dokumenteras och finnas tillgängligt (utanför Pascal) för spårbarhet
 - T.ex. genom utskrift av ifylld blankett (avvikelseanmälan/beställning av ersättningsdoser)



Öppenvårdsdos

- Öppenvårdsdos på Vårdgivarwebben
 - [Öppenvårdsdos - Vårdgivarwebben Västra Götalandsregionen](#)
 - Aktuellt
 - RMR Öppenvårdsdos
 - Doshandbok Västra Götalandsregionen – *uppdaterad i november*
 - Kontaktuppgifter
 - *Nytt dokument:* [Kostnader för öppenvårdsdos.pdf](#)