

Tema Öppenvårdsprocess

Superkontaktombudsmöte
Samordnad hälsa, vård och omsorg

2023-04-26



Vårdsamverkan
Skaraborg

Välkomna!

Dagens agenda

- Läns gemensam riktlinje för Öppenvårdsprocessen i Västra Götaland
- Öppenvårdsprocessen i Skaraborg
- Receptförnyelser via SAMSA?
- Dialog - Exempel från verksamheterna
- Vikten av avvikelser



Länsgemensam Riktlinje för Öppenvårdsprocessen i Västra Götaland

Implementeringsmaterial

Riktlinjens innehåll

- Målgrupp
- Processbilder
 - Öppenvårdsprocessen
 - Parter som kan delta i öppenvårdsprocessen
- Samtycke
- Fast vårdkontakt i öppenvårdsprocessen
- Avvikelser i samverkan
- Uppföljning

- Informationsöverföring
- Begäran om samordning av insaster
- Informationsutbyte och samordning
- Öppenvårdsprocessen avslutas

Om Riktlinjen

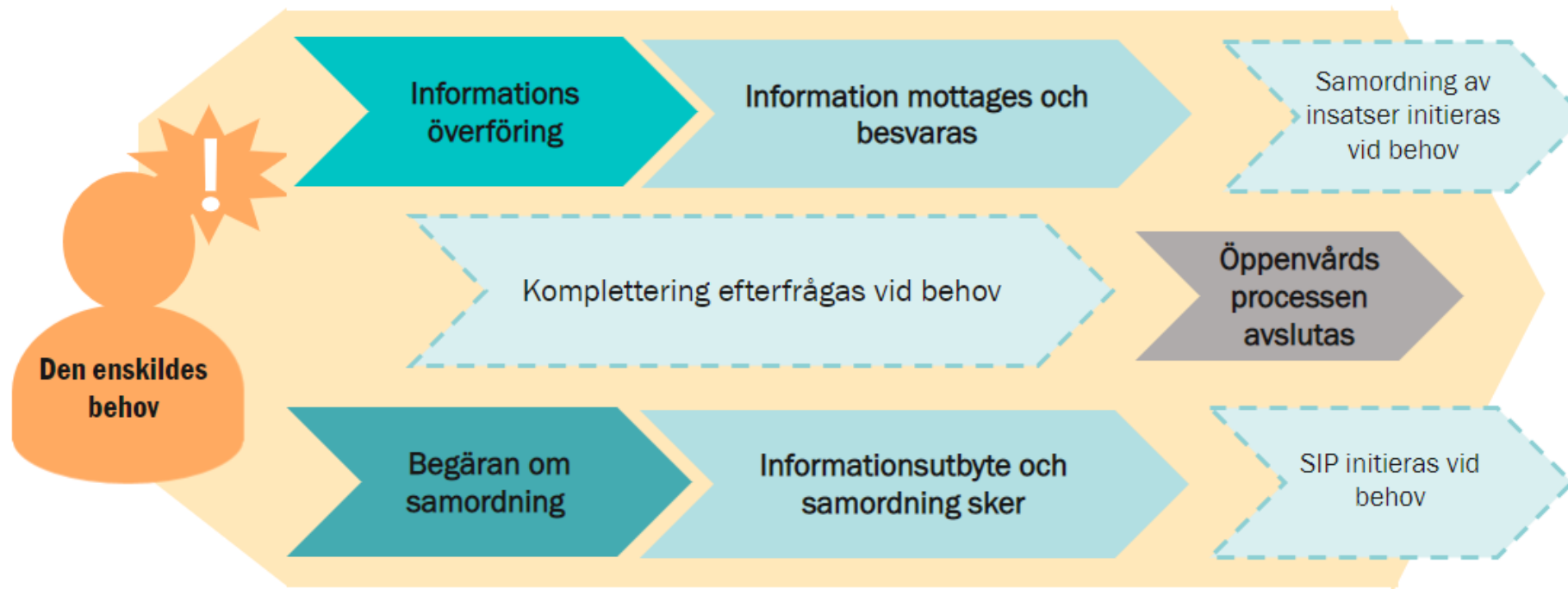
- Riktlinjen ska stödja ett personcentrerat förhållningssätt, kommunikation och samverkan
- Definitioner
 - Öppenvård är ett samlingsnamn för sådan vård som ges till patienter som inte är inneliggande på sjukhus
 - Öppenvårdsprocessen handlar om informationsöverföring och samordning kring enskilda som inte hanteras av riktlinjen för in- och utskrivningsprocessen
- Riktlinjen för Öppenvårdsprocessen ska kunna användas oavsett IT-tjänst
- Riktlinjen kan även vara ett stöd för intern samverkan

Målgrupp

- Processen är inte avgränsad till någon specifik målgrupp
- Riktlinjen omfattar enskilda personer i alla åldrar som behöver samordnade insatser från socialtjänsten, kommunal primärvård eller den regionfinansierade öppna vården.

Öppenvårdsprocessen

Informationsöverföring eller Samordning av insatser



Parter som kan delta i öppenvårdsprocess enligt riktlinje



Behov av att säkerställa vårdövergångar mellan öppenvård kan identifieras på sjukhusens öppenvårdsmottagningar, regionens primärvård och den kommunala primärvården samt inom socialtjänst.

Det finns inget som hindrar att andra berörda bjuds in i öppenvårdsprocessen. Det är till exempel skola och elevhälsa, Försäkringskassa, Arbetsförmedling, Statens institutionsstyrelse, SiS eller andra som är involverade och som den enskilde önskar ha med.

Samtycke

- Öppenvårdsprocessen förutsätter samtycke från den enskilde.
- Varje verksamhet måste förvissa sig om att samtycke finns.
- Om den enskilde på grund av sitt hälsotillstånd eller av andra skäl inte kan samtycka till att en uppgift lämnas ut tillämpas regleringen i offentlighets- och sekretesslagen (OSL 25 kap § 13).
- Vid nekat samtycke är endast planering tillsammans med den enskilde och inom den egna verksamheten aktuell.

Fast vårdkontakt i öppenvårdsprocessen

- En fast vårdkontakt ska utses om den enskilde begär det, eller om det är nödvändigt för att tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet.
- En fast vårdkontakt ska bistå den enskilde i att samordna vårdens insatser, informera om vårdsituationen, förmedla kontakter och vara den enskildes kontaktperson.

Informationsöverföring

Informationsöverföring till berörda parter när det inte finns behov av samordning eller ytterligare planering för den enskilde.

Initierande part

När någon av parterna i öppenvård bedömer behov av informationsöverföring till annan öppenvård ska informationen överföras till mottagande part/partier

Mottagande part

Bekräfta mottagen information skyndsamt. Begär kompletterande information om så behövs.

Begäran om samordning av insatser

Begäran om samordning används vid behov av hälso- och sjukvård men kan även användas vid behov av andra insatser till exempel socialtjänst.

Initierande part

När någon av parterna i öppenvård bedömer behov av en åtgärd inom annan öppenvård ska en begäran om samordning skickas till mottagande part/partier

Mottagande part

Hantera och besvara begäran skyndsamt utifrån vad som beskrivs samt delta i samordning av insatser. Begära kompletterande information om så krävs

Informationsutbyte och samordning

Varje verksamhet ansvarar för den egna planeringen men också för samordning och utbyte av information med andra berörda verksamheter samt med den enskilde och/eller hans anhöriga/närstående.

Initierande part

Har det övergripande ansvaret för planeringen

Alla deltagande parter ansvar

Påbörja utredning av insatser utifrån den enskildes behov oavsett lagrum. Den enskilde och/eller närstående ska ges möjlighet att vara delaktiga i processen

Informera berörda verksamheter om den enskildes situation förändras under pågående process

Öppenvårdsprocessen avslutas

En öppenvårdsprocess avslutas när den enskildes mål är uppfyllda, när informationsöverföring eller samordning har genomförts och behovet inte kvarstår.

Finns det fortsatta behov av insatser från båda huvudmännen bör en Samordnad individuell plan, SIP initieras, se riktlinjen för SIP.

Avvikelser i samverkan

Avvikelser från riktlinjen hanteras i enlighet med Hälso- och sjukvårdsavtalet i Västra Götaland.

[Avvikelsehantering i samverkan - Vårdsamverkan i Västra Götaland \(vardsamverkan.se\)](http://vardsamverkan.se)

Uppföljning & analys

- Vårdsamverkan Västra Götaland, VVG ansvarar för uppföljning och analys på länsnivå.
- Delregional och lokal vårdsamverkan ansvarar för uppföljning och analys, planera och genomföra aktiviteter anpassade efter delregional och lokal nivå.
- Datakälla: *MedControl Pro*

Det saknas idag datakälla för uppföljning av den enskildes upplevelse av delaktighet och trygghet i samordning av insatser

- Hänvisar till Vård- och omsorgskollen som ett möjligt verktyg för personcentrerad uppföljning

Länsgemensam riktlinje för Öppenvårdsprocessen i Västra Götaland

Dokument - Vårdsamverkan i
Västra Götaland
(vardsamverkan.se)

Öppenvårdsprocessen i Skaraborg

Krister Bergkvist, Processtöd SkaS

Inledning

Öppenvårdsprocessen vilar på några gemensamma grundförutsättningar i IT-tjänsten SAMSA men är i själva verket flera separata processer. Det handlar om möjligheten att kommunicera mellan parter även när patienten inte är inskriven i slutenvård. Detta kan göras med hjälp av ett antal olika meddelandetyper i SAMSA. Här följer en beskrivning av de olika meddelandena och hur de kan användas. Verksamheterna uppmanas att på lokal nivå hitta sätt att samverka med stöd av IT-tjänsten SAMSA. Inom ramen för Samordnad hälsa, vård och omsorgs förvaltningsorganisation kan sådana exempel lyftas upp som förslag till delregionala samverkansanvisningar.

Inledning

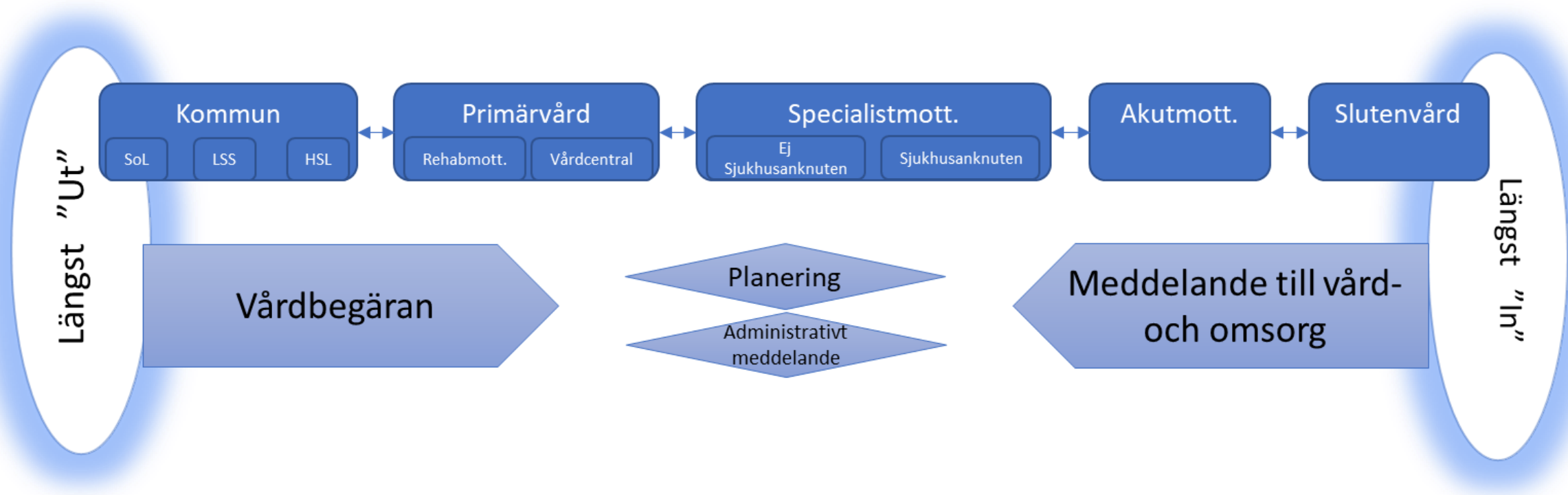
Öppenvårdsprocessen vilar på några gemensamma grundförutsättningar i IT-tjänsten SAMSA men är i själva verket flera separata processer. Det handlar om möjligheten att **kommunicera** mellan parter även när patienten inte är inskriven i slutenvård. Detta kan göras med hjälp av ett antal olika meddelandetyper i SAMSA. Här följer en beskrivning av de olika meddelandena och hur de kan användas. Verksamheterna uppmanas att på lokal nivå hitta sätt att **samverka** med stöd av IT-tjänsten SAMSA. Inom ramen för Samordnad hälsa, vård och omsorgs förvaltningsorganisation kan sådana exempel lyftas upp som förslag till delregionala samverkansanvisningar.

Meddelanden

För öppenvårdsprocesser kan meddelandena **Vårdbegäran**, **Meddelande till vård och omsorg**, **Administrativt meddelande** och **Planering** användas. De har olika användningsområden beroende på vem som skickar meddelandet och vem det skickas till. En förklaringsmodell för varje meddelande finns längre ner. Öppenvårdsärenden kan övergå till slutenvårdsärende om ett inskrivningsmeddelande skickas.

All samverkan ska i möjligaste mån dokumenteras i IT-tjänsten SAMSA så att samtliga berörda enheter kan ta del av samma information. Undantag görs endast för enheter som saknar åtkomst till IT-tjänsten

Vårdkedjan i Skaraborg



Vårdbegäran

Vårdbegäran innehåller en beskrivning av den enskildes normaltilstånd och annan bakgrundsinformation av värde. Utifrån detta kan vårdbegäran ses som information från enheter "längre ut" i vårdkedjan till enheter "längre in". Meddelandet ska ses som ett levande arbetsdokument där information fortlöpande fylls på av samtliga berörda. Exempelvis kan hemtjänst påbörja meddelandet då patienten hjälps till vårdcentral, men berörd rehabmottagning kan också komplettera informationen för att ge vårdcentralen ett komplett informationsunderlag. Om patienten sänds vidare i vårdkedjan ska Vårdbegäran kompletteras och blir på det sättet tillsammans med remiss grunden för säker inskrivning

SAV – Vårdbegäran i IT-tjänsten SAMSA

Delregional samverkansanvisning		
Vårdbegäran i IT-tjänsten SAMSA		
Första version beslutad: Av Styrgruppen den 8/10 2018	Reviderad: Av Samordnad hälsa, vård och omsorg den 25/11 2020	Version: 2.0



Gemensamt ansvar

- När en enhet skickar en vårdbegäran ska de enheter som lagts till komplettera denna. Vårdbegäran ska kompletteras med relevant information som de själva har om patienten och som kan vara till nytta i processen.
- När Vårdbegäran efterfrågas via Administrativt meddelande ska i möjligaste mån patientens samtycke inhämtas och registreras i IT-tjänsten SAMSA.

Kommunens ansvar

- Vårdbegäran ska användas för alla personer med kommunala insatser inom lagrummen för SoL^a, LSS^b och/eller HSL^c när en eller flera av dessa verksamheter initierar eller har kännedom om att patienten läggs in i slutenvård eller besöker öppenvårdsenhet.
 - Vårdbegäran ska vara tillgängliggjord för vårdande enhet när patienten anländer till enheten.
 - Om kommunal verksamhet enligt ovanstående får kännedom om att patienten blivit inlagd i slutenvård eller besöker öppenvårdsenhet ska Vårdbegäran också användas då det bedöms aktuellt eller då meddelandet efterfrågas av vårdande enhet.

Regionfinansierad öppenvårds ansvar

- Både Vårdbegäran via SAMSA och skriftlig remiss ska skickas från öppenvården då öppenvården initierar eller vidareänder ärenden på enskilda som har kommunala insatser. Detsamma gäller om den enskilde remitteras vidare i vårdkedjan men vid besöket uttryckt behov av kommunala insatser. Den medicinska informationen som står i remissen ska vara samstämmig med Vårdbegäran.
- När en öppenvårdsenhet har en patient hos sig och får kännedom om att hen kan ha pågående insatser hos annan kommunal eller regional verksamhet kan de efterfråga en beskrivning av pågående insatser och/eller normalt aktivitetsstatus.

Meddelande till vård och omsorg (MVO)

Meddelande till vård och omsorg (MVO) fungerar vanligen som svaret på en vårdbegäran efter att en patient exempelvis återgår till hemmet efter ett besök på en öppenvårdsmottagning. Ett ärende kan också inledas med MVO då öppenvården i samband med besök vill skicka information till enhet "längre ut" i vårdkedjan. Detta kan ske då en mottagning uppmärksammar en biståndsenhet på att patienten uttryckt önskemål om SoL-insatser. Meddelandet ska också användas som information till hemsjukvården, även om det inte inkommit en Vårdbegäran.

Administrativt meddelande

För Administrativt meddelande gäller Rutin för in- och utskrivning från slutenvård och sjukvård samt IT-tjänsten SAMSA. Meddelandet kan skickas i alla riktningar då behov uppstår. Användare uppmanas dock att försäkra sig om att den information som sänds inte passar bättre under någon rubrik i ett annat meddelande, eftersom mottagaren borde söka informationen där.

Planering

Meddelandet planering ses precis som i slutenvårdsprocessen som ett verktyg för planering.

Meddelandet består av två flikar. Patientfliken ska innehålla information om patientens nuvarande och förväntade status och hjälpbehov medan Ansvarsfliken innehåller information om hur deltagande enheter möter upp och planerar för de hjälpbehov som beskrivs på patientfliken. Meddelandet kan därför ses som det verktyg som ska väljas då behov av löpande informationsutbyte förväntas, jämfört med då en enkel information behöver sändas inåt (Vårdbegäran) eller utåt (MVO). På det sättet kan meddelandet alltså nyttjas i alla riktningar i vårdkedjan.

SAV – Planeringsmeddelande i öppenvård

Delregional samverkansanvisning

Planeringsmeddelande i öppenvård



Första version beslutad:

Av Samordnad hälsa, vård och omsorg
den 30/9 2020

Reviderad:

Version:

1.0

Bakgrund

Sedan uppdatering av IT-tjänsten SAMSA 2018-09-25 har meddelandet Planering gått att använda i både öppen- och slutenvårdsärenden. Det öppnar för möjligheten att använda IT-tjänsten för mer omfattande planeringsprocesser mellan enheter även i öppenvård. Ett första steg i detta var att kommunerna haft möjlighet att påbörja Planeringsmeddelande, då man sett behov av mer omfattande planeringsprocess efter att regionfinansierad öppenvård beskrivit behov av ställningstagande till kommunala insatser via Meddelande till vård- och omsorg. Syftet med denna revidering av arbetsgången är att öppna upp möjligheten även för öppenvårdsenheter för att på det sättet skapa förutsättningar att tydligare beskriva patientens behov och komma igång med planeringsprocessen snabbare.

Gemensamt ansvar

- När en enhet i ett öppenvårdsärende ser behov av mer omfattande planeringsprocess som uppfattas svårhanterad via övriga öppenvårdsmeddelanden ska meddelandet Planering öppnas och relevant beskrivning av den enskilde samt frågeställningar och plan dokumenteras.
- När en enhet i ett öppenvårdsärende får ett planeringsmeddelande från annan part i ärendet ska enheten fortsätta planering via Planeringsmeddelandet.

Tänk på att flera SAV gäller oavsett öppenvårds-/slutenvårdsärendande

- Dokumentation av Faxnummer
- Inkorgar i IT-tjänsten SAMSA
- Inkoppling av primärvårdsrehabenheter i IT-tjänsten SAMSA
- Patientknutna kontakter i IT-tjänsten SAMSA
- Tydliga kontaktvägar - Kontaktpunkt

SAV – Inkoppling av primärvårdsrehabenhet i IT-tjänsten SAMSA

Delregional samverkansanvisning Inkoppling av primärvårdsrehabenhet i IT-tjänsten SAMSA 		
Första version beslutad: Av Samordnad hälsa, vård och omsorg den 28/10 2020	Reviderad:	Version: 1.0

Gemensamt ansvar

Samtliga enheter i Skaraborg ansvarar för att patientens valda rehabiliteringsenhet läggs till som mottagare i ärendet då;

- Nytt ärende initieras av personal med kännedom vilken rehabiliteringsenhet patienten valt.
- Personal deltar i ett pågående ärende och får kännedom om vilken rehabiliteringsenhet patienten valt.

Detta är under förutsättning att regler om samtycke eller sekretess inte förhindrar detta.

Ovanstående ska ses som ett komplement för att effektivisera inkopplingen av enheter från primärvårdsrehab i SAMSA-ärenden. Slutenvården har fortfarande det ansvar som finns beskrivet i Rutin för in- och utskrivning från slutna hälso- och sjukvård samt IT-tjänsten SAMSA

Receptförnyelser via SAMSA

Krister Bergkvist, Processtöd SkaS

Vad gäller vid receptförnyelser?

- Historik: Mellan Lidköpings kommun och vårdcentralerna i kommunen gjordes ett test där receptförnyelser efterfrågades via Vårdbegäran.
 - Mycket positiv utvärdering
 - Ej aktuellt att breddinföra
 - Vissa mottagningar blev "drabbade"
Krav: Hantera enhetens inkorg.
 - Ibland positivt
 - Ibland negativt
- Ökad efterfrågan om att SkaS hanterar receptförnyelser via SAMSA

Vad gäller vid receptförnyelser från SkaS?

- Inkorgen ska hanteras! Hänvisning till telefoningång är ok.
- Ibland finns knappval för receptförnyelse
 - Lämna uppgifterna på telefonsvarare
 - Funkar dygnet runt – Men vänta ut informationen om öppettiderna
- Är efterfrågan att slippa ringa, eller att slippa sitta i telefonkö?
- När det inte finns knappval...?

Paus till 15:22

Exempel från verksamheterna

Krister Bergkvist, Robin Ahlm samt övriga mötesdeltagare

Exempel på hur öppenvårdsprocess används idag?

- Förberedelse inför SIP – att kalla till ett verksamhetsmöte och få med bakgrund och samtycke. SAMSA erbjuder säkra lösningar för dokumentation och möte.
- Meddelande vård och omsorg från äldrepsykiatrimott som uppmärksammar behov hos en patient och det ger info direkt och på en gång till vårdcentral och kommun, som kan agera på det som är deras uppdrag.
- Biståndsbedömare kan få information under hembesök och kan då använda SAMSA för att meddela vårdcentralen som kan ta vid och utreda vilket behov av hälso- och sjukvård som föreligger. Även andra saker som intyg för god man mm

Exempel på hur öppenvårdsprocess används idag?

- Ärenden som kommer in från anhöriga, om hjälpmedel mm. Skickar MVO och sedan startar planeringen. Plockar på parter som behöver vara med, Närhälsans rehab eller kommunens, beroende på vad som passar
- Meddelande från Ambulans. De kan ha uppmärksammat ett behov som behöver tas om hand på hemmaplan.
- Meddela Vårdcentral när kommunen skriver ut pat. från hemsjukvården
- Tidig understödd hemgång använder för överrapportering till rehabmottagningar och för den fasta vårdkontakten samt bistånd m.fl.

Exempel på hur öppenvårdsprocess används idag?

- Närsjukvårdsteamet kan ha gjort punktinsatser men ser behov av insatser från hemsjukvården
- Hospice kommunplats – kommunikation mellan parterna om exv korttid eller annat.
- Vårdcentralerna skickar till kommunen om det uppstår behov av vissa kontroller som behöver göras innan de ska göra en insats
- Palliativa teamet kommunicerar med kommunen om ev behov av hemsjukvård.
- Mellan kommuner om exv tjänsteköp och annat

Exempel på hur öppenvårdsprocess används idag?

- Vara kommun står i uppstart för att börja använda Samsa för internt informationsflöde när patienter ska skrivas ut från korttidsboende.
- Mellan kommuner och Närhälsan ang. Vårdplanerade pat. ex. KAD+ inj Fragmin.
- Mer öppenvårdsärenden än slutenvårdsärenden – hanterar alla recept!
- Om man ser behov av insatser från kommunen.
- Öppenvårdskliniker som önskar insatser från vårdcentralen
- Apodosuppstart – lägger på berörda enheter som kan göra sin del i pascal

Exempel på hur öppenvårdsprocess används idag?

- Stor potential!
- I Skara sker mycket information mellan kommun och vårdcentral via Samsa, åt båda håll. Både SoL och HSL frågor. Vi startar planeringsmeddelande när vi har avtalspatienter och tjänsteköp
- MVO till primärvården för övertag – ersatt remisser. Önskemål om uppdrag till kommunen vad gäller exv läkemedelstilldelning – **OBSERVERA Remissförfarande enligt RMR i VGR**

Idéer på hur öppenvårdsprocess skulle kunna användas i framtiden?

- Avlidna patienter kopplade till exv palliativa teamet som ska skriva dödsbevis. Frågan lyft på SkaS – finns ett utvecklingskrav på IT-tjänsten SAMSA att inte kunna starta ärenden på avlidna patienter. Å andra sidan kanske det inte sker en sån utveckling i närtid
- boka/ kommunicera angående digifysiska möten mellan region och kommun
- Tänk om vi kommer kunna BIFOGA FILER I SAMSA!!!

Idéer på hur öppenvårdsprocess skulle kunna användas i framtiden?

- Regionhälsan och deras olika verksamheter, öppnar öpp för mycket mer öppenvård mellan dem och våra verksamheter. De efterfrågar ju starkt Barn-mottagningar och skola mm – Regionhälsan skjutit upp införande till september
- Rehabkoordinatorer – de har mycket kontakt med Försäkringskassa och arbetsförmedling. (Ev en efterföljare till Säker Digital Kommunikation)
- Mer inom området barn – finns skolpiloter runtom i länet (Borås, Vänersborg, Herrljunga)
- Planering inför åtgärder – ögonoperation, ortopedi (plan op)

Idéer på hur öppenvårdsprocess skulle kunna användas i framtiden?

- Att ha ett ärende mellan läkare specialistvård och läkare primärvård och kommun gällande tex behandling/ ordinationer. Specialist kan inte förskriva pga av att de inte kan följa upp..
- Mottagningar kan använda sig av. Patient bor hemma nedsatt minne mm, MVO kom till kommunen med info om att patienten uteblivit från besök och önskan om hjälp att påminna patienten till nästa gång.

Vikten av avvikelser

Krister Bergkvist, Processtöd SkaS

Vad tycker vi om avvikelser egentligen?

Historiskt

- Tar evigheter att få svar
- Leder inte till något
- Vissa verksamheter "hinner inte" rapportera
- Vissa verksamheter rapporterar "massor"
- Skrivs ofta "i affekt"

Det senaste

- Alla i MCP – går ganska snabbt
- Kan ibland ha lite effekt
- Är prioriterat, men ändå svårt att hinna
- Är kvantitet eller kvalitet prioriterat?

Nuläge

- Vad är tillräckligt avvikande för att avvikelserapporteras?
- Finns problemet om det inte finns avvikelser om det?
- Avvikelser hamnar direkt hos berörda verksamheter!
- Patientsäkerhet- och avvikelsegruppen:
 - Sammanställningar
 - Händelseanalyser i samverkan
 - Hur kan vi sprida lärdomar?

Imorgon?

- Allt som är avvikande från styrdokument avvikelserapporteras!
- Problemen syns direkt genom inkomna avvikelser om det!
- Avvikelser hamnar direkt hos berörda verksamheter!
- Patientsäkerhet- och avvikelsegruppen:
 - Gör sammanställningar som lyfter fram utvecklingsområden
 - Gör händelseanalyser i samverkan - Kvantitet
 - Sprider resultat i Vårdsamverkansstrukturen

Här kommer ju
"öppenvårdsriktlinje" komma in!

Avtal och överenskommelser i samverkan

Barn och ungas hälsa

HVB-placering

SIP

Övrigt

Beredskapsjour

In- och utskrivningsprocessen

Inskrivning

Planering

SIP

Utskrivning

Vårdbegäran

Övrigt

Läkarmedverkan

Mobil närvård

Hemsjukvårdsläkarteam

Mobilt palliativt team

Närsjukvårdsteam

Munhälsa

Personliga hjälpmedel

Psykisk funktionsnedsättning/missbruk

HVB-placering

LVM

SIP

Övrigt

"Avvikelser i samverkan"

Tack för idag

Nästa möte för superkontaktombud 2023-05-31



Vårdsamverkan
Skaraborg