

-Hantering av Prio-1-ärenden i ungdomsmottagningens chatt

Syfte

Att säkerställa en rättssäker, enhetlig och patientsäker hantering av ärenden med prioritet 1 (hög allvarlighetsgrad, t.ex. suicidtankar) som inkommer via triageringsflödet, och då patienten väljer att avbryta kontakten innan chatt inleds.

Definition Prio-1-ärende

Ärende som vid triagering bedömts ha hög allvarlighetsgrad, exempelvis suicidtankar, självskadebeteende eller annan risk för allvarlig skada.

Avgränsningar

Gäller alla medarbetare som arbetar med chattverksamheten vid ungdomsmottagningen.

Steg-för-steg-hantering

1. När Prio-1-notis genereras

- Kontrollera om patienten fortfarande är aktiv i chatten.
- Om patienten har avbrutit kontakten, gå vidare till steg 2.

2. Försök till kontakt

- Gör ett aktivt försök att nå patienten via tillgängliga kontaktuppgifter (telefon, meddelande via plattform).
- Dokumentera alla försök i journalen.

3. Om kontakt etableras

- Bekräfta patientens situation och behov
- Följ gällande rutiner för akuta ärenden
- Dokumentera åtgärder i journalen.

4. Om kontakt inte etableras

- Patient under 18 år:
 - Kontakta vårdnadshavare och informera om oro för allvarlig risk, i enlighet med sekretesslagstiftning och föräldrabalken.
- Patient 18 år eller äldre:
 - Ingen kontakt med anhöriga. Vid situationer som omfattas av nödregler (24 kap. BrB) eller där det föreligger allvarlig fara för liv, ring 112 och redogör för situationen.
- Dokumentera bedömning och åtgärder i journalen.

Ansvar

- Den medarbetare som mottar Prio-1-notisen ansvarar för att initiera ovanstående åtgärder.
- Enhetschef för UM Online ansvarar för att rutinen är känd och följs.

Tillämpliga lagar och föreskrifter

- Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)
- Patientsäkerhetslagen
- Patientlagen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Föräldrabalken
- Nödregler i 24 kap. Brottsbalken

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Ungdomsmottagningar

Innehållsansvar: Erika Kaspersson, (erika36),
Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Agneta Lindkvist, (agnjo28), Områdeschef, Lena
Stenfeldt, (lenst48), Områdeschef

Dokument-ID: RHS9921-2065389356-138

Version: 1.0

Giltig från: 2026-01-29

Giltig till: 2028-01-29