

# Hjälptext

## Styrning av ärenden

*Samordningsansvarig är alltid mottagare av en avvikelse*

- Gäller ärendet Arbetskada går ärendet till samordningsansvarig utifrån värdet i fältet "Anställd vid".
- Gäller **inte** ärendet Arbetskada utan Patientklagomål/Vårdskada/Annat går ärendet till samordningsansvarig utifrån fältet "Upptäcktes på".

## Datum och e-postpåminnelser

- Samordningsansvarig, 7 dagar på sig att välja var händelsen ska utredas, därefter påminnelse.
- Orsak, datum sätts när samordningsansvarig valt var händelsen ska utredas. (+ 14 dagar) Påminnelse 2 dagar innan slutdatum.
- Åtgärd, datum sätts när orsaksutredning är avslutad. (+ 14 dagar) Påminnelse 2 dagar innan slutdatum.
- Uppföljning, datum sätts när åtgärden är avslutad. (+ 60 dagar) Påminnelse 2 dagar innan slutdatum.

## Övriga e-postutskick

- Samordningsansvarig får ett e-post när avvikelsen skapas och när avvikelsen avslutas (om samordningsansvarig själv inte avslutar ärendet).
- Registrator får ett e-post när åtgärden är klar.
- Utredande enhets verksamhetschef får ett e-post när riskvärde >= 8-16 eller om allvarlighetsgraden är Katastrofal eller när händelseanalys får värdet "Bör initieras".
- Samordningsansvarig enhets verksamhetschef och utredande enhets verksamhetschef får ett e-post när Lex Maria ansvarig fyllt i Lex Maria anmälan Ja/Nej.
- Lex Maria ansvarig får ett e-post när verksamhetschef valt Till Lex Maria ansvarig för bedömning? "Ja".
- Strålskyddsansvarig får ett e-post när Strålningsrelaterad händelse? får värdet "Ja".
- MT får ett e-post när Typ av produkt får värdet "Medicinteknisk produkt/utrustning".
- Infosäk och förvaltningens myndighetsbrevlåda får ett e-post när Typ av händelse får värdet Informationssäkerhet.

## Skillnad på "upptäcktes på" och "inträffade på" (utreds av)

*Ex. En förväxling mellan två patienters personnr upptäcks på avd 1.*

Det enda man är säker på i denna situation är var händelsen **upptäcktes** någonstans. Händelsen kan faktiskt ha **inträffat** på avd 2.

Aven om man vet att händelsen inträffade på avd 2 ska man välja avd 1. Detta för att båda avdelningarna ska kunna ta del av avvikelsen.

**Statistik** tas ut på detta och då är det viktigt att se var händelsen upptäcktes respektive inträffade (utreds av).

## Rollinformation

## Grundinformation

- Ärendenummer**

Skapas när man sparar ärendet första gången.
- Registrerad datum**

Datum då avvikelsen registrerades.
- Yrkeskategori**

Värde hämtas från Katalog i Väst.
- Status**

Visar vilken fas ärendet befinner sig i.

Samordningsfas  Utredningsfas  Åtgärdsfas  Uppföljningsfas  Avslutat
- Registrerad av**

Värde hämtas från Katalog i Väst.
- Anställd vid**

Värde hämtas från Katalog i Väst.

Har man mer än en anställning blir fältet skrivbart och man får välja avdelning.

## Definition av händelse

- Registrator**
- Registrera händelse/avvikelse: **Arbetskada**, **Patientklagomål**, **Vårdskada**, **Annat** (t.ex. säkerhet, miljö, IT-avvikelse...). Kombination av dessa är också möjlig.
  - Gäller ärendet Vårdskada ska **patient/närstående informeras**.
  - Händelsebeskrivning, OBS! Inga personuppgifter (personnr, namn, m.m.) som kan härledas till person får skrivas i händelsebeskrivningen.
  - Förslag till förbättring, viktigt att fylla i förbättringssyfte.

- Händelsedatum**

Dagens datum anges automatiskt men kan ändras vid behov.
- Antal likadana händelser**

Används när samma typ av händelse inträffar under en begränsad period (ett arbetspass).*Ex. Ett parti engångshandskar som går sönder vid upprepande tillfällen.*

Istället för att registrera flera avvikelser registrerar man en avvikelse och anger i fältet "Antal likadana händelser" hur många gånger avvikelsen inträffat under arbetspasset. Statistik i Cognos baseras på detta fält.
- Beskriv händelsen**

Beskriv händelsen så noga som möjligt för att underlätta utredning och åtgärd av avvikelsen.

Namn och personnummer får inte anges i detta fält. Systemet ska användas till förbättringsarbete och för att hitta systemfel. Inte för att peka ut individer.
- Direkt vidtagen åtgärd**

Beskriv vad som gjorts om en direkt åtgärd har vidtagits.
- Förslag till förbättring**

I vissa lägen ser man enkla lösningar som inte alltid ses av den som är mottagare av avvikelsen.
- Ärendet gäller**

Arbetskada (inträffat/kunnat inträffa) – om du som anställd råkar ut för skada eller tillbud.

Patientklagomål – om patient/närstående har synpunkter/klagomål.

Vårdskada (inträffat/kunnat inträffa) – om patient råkar ut för skada eller tillbud.

Annat – om det berör annat än ovan, t.ex. säkerhet, miljö, IT, organisation, osv.

Kombination av ovan är också möjlig om det anses lämpligt.
- Klagomålet kommer via**

Välj varifrån patientklagomålet kommer från.
- Namn/Återkoppla till**

Kontaktuppgifter till den som framför patientklagomålet eller ska ha återkoppling.
- Typ av patientklagomål**

Händelsen i relation till patientlagen.

Följande fasta kategorier är avsedda att användas av den som tar emot klagomålet. De baseras på patientlagens (2014:821) kapitel 2-11. Kategorierna täcker inte samtliga klagomål men ska fånga patientupplevda händelser i relation till de krav som patientlagen ställer på värden.

[Visa kategorierna](#) - pdf

[Visa kategorierna](#)

- Patientens personnummer**

Personnummer kan skrivas i följande format:

197705131212, 19770513-1212 eller 1977-05-13-1212.

Reservnummer:

19770513M212, 19770513-M212 eller 1977-05-13-M212.

Samordningsnummer (tillfälligt personnummer):

OBS! Ange 19121212-1212 (man) eller 19121212-1222 (kvinna) i detta fält. Ange det **korrekta samordningsnumret** i fältet nedan (Lab.remiss / blodkomponent / ärende / personnummer).
- Lab.remiss / blodkomponent / ärende / personnummer**

Används vid t.ex:

Personnummer (även reservnummer och samordningsnummer)

Förböring mellan två patienter, då skrivs patient nr 2 personnr i detta fält.

Lab. ID

Darienummer

Fakturanummer

Remissnummer

Ärendenummer

Gatuadress

- Patient/närstående informerad?**

Om en vårdskada har inträffat ska patient/närstående informeras:

- att det har inträffat en händelse som har medfört en vårdskada

- vad man tänker göra för att en liknande händelse inte ska inträffa igen

- möjligheten att anmäla klagomål till IVO

- möjligheten att begära ersättning

- patientnämndernas verksamhet

(1 f kap. 2 § patientlagen, 3 kap. 8 § patientsäkerhetslagen)

Vårdgivaren ska som regel också informera om man gjort en anmälan till IVO av en händelse som medfört eller hade kunnat medföra en allvarig vårdskada (lex Maria). Patienten ska då också få möjlighet att beskriva sin upplevelse av händelsen. Kan inte informationen ges till patienten ska den lämnas till en närstående. (3 kap. 5 § patientsäkerhetslagen, SOSFS 2005:28)

Uppgift om den information som har lämnats ska antecknas i patientjournalen.

*Lag (2012:957).*

*(3 kap. 8 § patientsäkerhetslagen)*

- Upptäcktes på**

Här anger du var händelsen upptäcktes.

[\(Skillnad på "upptäcktes på" och "inträffade på" \(utreds av\)\)](#)

- Produkt/utrustning inblandad?**

[Vad är en medicinteknisk produkt?](#)

Medicinteknisk produkt/utrustning – anmälan [via IVO](#), [via Läkemiddelsverket](#)

*Exempel: sprutor, handskar, katetrar, operationsbord, infusionspump, respirator, EKG-apparater, dropprännare.*

Även hjälpmedel (*ullator, griptång, strumpåtrådnare, inhalatorer, osv*) och informationssystem (*patientjournalssystem, vårdadministrativa system, osv*) är medicinteknisk produkt/utrustning.

- Strålningsrelaterad händelse?**

Händelser som medfört (eller kunde ha medfört) oplanerade stråldoser till patient och/eller personal rapporteras av den som fått kännedom om händelsen.

## Samordning

- Samordningsansvarig**
- Ansvarar för att kontrollera att information under *Definition av händelse* stämmer. Justera och komplettera ärendet vid behov.
  - Tar ställning till var händelsen ska utredas.
  - Klassificerar Typ av händelse.
  - Om arbetskada har inträffat, ska arbetskadeanmälan göras.
  - Fyller i Kommentar (kommentarsfält).

- Händelsen utreds av**

Samordningsansvarig väljer vilken enhet som ska göra utredningen. Valet styr vem som ska vara orsak- åtgärd- uppföljningsansvarig. Samordningsansvarig på vald enhet blir mottagare av ärendet, därefter kan den personen välja att någon annan gör orsak, åtgärd och uppföljning.

- Typ av händelse**

Vad handlar avvikelsen om? Tänk "vad har hänt", inte varför. Varför händelsen inträffade anges vid ett senare skede (orsaksutredning).

- Göra arbetskadeanmälan?**

Om arbetskada inträffat, ska alltid arbetskadeanmälan göras.

## Orsak

- Orsaksutredare**
- Fyller i Resultat av orsaksutredning (kommentarsfält).
  - Klassificerar Orsak till händelsen.
  - Fyller i riskmatris. Vid riskvärde "8-16" (eller Katastrofal) skickas e-post till utredande verksamhetschef. Verksamhetschefen tar ställning till om händelsen ska skickas till cheffakare för bedömning (lex Maria).
  - Utser kompletterande orsaksutredare vid behov. Kompletterande orsaksutredare kan endast klassificera Orsak till händelsen samt skriva i Resultat av orsaksutredning (kommentarsfält).
  - Händelseanalys: Ej aktuell/Bör initieras/Genomförd. Vid "Bör initieras" skickas e-post till utredande enhets verksamhetschef.

- Kompletterande utredare**

Behöver du hjälp vid utredning/åtgärd kan du välja kompletterande utredare. Kompletterande utredare kan kommentera i fritextfältet och måste avsluta sin del innan orsaken/åtgärden kan avslutas.
- Orsak till händelsen**

Behöver du hjälp vid bakomliggande orsaken till händelsen? Varför har det hänt? Behöver du mer hjälp vid utredningen se "[Kompletterande frågor för identifiering av bakomliggande orsaker](#)" sida 90.
- Orsak till arbetsskadan**

Vad är orsaken till arbetsskadan?

- Händelseanalys**

Bör händelseanalys initieras?

Se riktlinje för respektive förvaltning.

H&H: [Händelseanalys](#)

KS: [Händelseanalys](#)

KU: [Händelseanalys](#)

SkaS: [Händelseanalys](#)

SU: [Händelseanalys](#)

SAS: [Händelseanalys](#)

- Till lex Maria ansvarig för bedömning?**

Endast ifyllbart för verksamhetschef.

Vid "Ja" öppnas fasen "Lex Maria handläggning" och en lex Maria ansvarig grupp måste tillsättas.

## Åtgärd

- Åtgärdsansvarig**
- Fyller i Beskrivning av genomförda åtgärder (kommentarsfält).
  - Klassificerar Åtgärd.
  - Svar till patient/närstående (återkoppling vid patientklagomål).
  - Utser kompletterande åtgärdsansvarig vid behov. Kompletterande åtgärdsansvarig kan endast skriva i Beskrivning av genomförda åtgärder (kommentarsfält).
  - Om Till lex Maria ansvarig för bedömning? har värdet "Ja" måste lex Maria ansvarig avsluta lex Maria handläggningen innan åtgärdsansvarig kan avsluta åtgärden.

- Kompletterande utredare**

Behöver du hjälp vid utredning/åtgärd kan du välja kompletterande utredare. Kompletterande utredare kan kommentera i fritextfältet och måste avsluta sin del innan orsaken/åtgärden kan avslutas.
- Svar till patient/närstående?**

Alla klagomål skall besvaras inom tio arbetsdagar. Tar handläggningen längre tid skall den klagande meddelas om detta och vad förseningen beror på.

## Lex Maria handläggning

- Lex Maria-ansvarig**
- Beslutar om ärendet ska anmälas enligt lex Maria.
  - Lex Maria handläggningen måste avslutas innan ärendet kan gå vidare till nästa fas (uppföljning).

## Uppföljning

- Uppföljningsansvarig**
- Fyller i Resultat av uppföljning och konsekvens (kommentarsfält).
  - Klassificerar Konsekvens för organisation, säkerhet/miljö, arbetskada, patient och personal.
  - Fyller i Kostnad för avvikelse vid behov.
  - För att avsluta ärendet måste utredande verksamhetschef sätta Händelseanalys till "Ej aktuell" eller "Genomförd" om Händelseanalys har värdet "Bör initieras" (utredningsfas).
  - Uppföljningsansvarig avslutar ärendet.

- Kostnad för avvikelse (SEK)**

Kan användas vid behov. Inga regionala schablonkostnader finns i dagsläget.
- Planerat arkiveringsdatum**

Ärendet arkiveras med automatik 90 dagar efter att det har avslutats.

Ett lex Maria-ärende arkiveras 365 dagar efter att det har avslutats.

Ett arkiverat ärende går ej att redigera.

Datumet kan förlängas vid behov.

## Ytterligare berörda

- Ytterligare berörd**
- Behörighet att se ärendet. Alla fält utom För kännedom fylls i automatiskt av systemet.
  - Kan skriva i Kommentar (kommentarsfält).

- Samordningsansvarig enhets verksamhetschef**

Tilldelas en roll utifrån värdet i Upptäcktes på eller Anställd vid (registreringsfas).

Under orsak- och åtgärdsfas kan verksamhetschef välja att skicka ärendet till lex Maria-ansvarig för bedömning.
- Utredande enhets verksamhetschef**

Tilldelas en roll utifrån värdet i Händelsen utreds av (utredningsfas).

Under orsak- och åtgärdsfas kan verksamhetschef välja att skicka ärendet till lex Maria-ansvarig för bedömning.
- Kvalitet/Utveckling**

Tilldelas en roll utifrån värdet i Upptäcktes på (registreringsfas).
- Utredande Kvalitet/Utveckling**

Tilldelas en roll utifrån värdet i Händelsen utreds av (utredningsfas).
- Medicinteknisk produkt/utrustning**

Tilldelas en roll när Produkt/utrustning inblandad? får värdet "Ja" och Typ av produkt får värdet "Medicinteknisk produkt/utrustning" (registreringsfas).

Gruppen Hjälpmedel tilldelas en roll om Typ av produkt får värdet "Hjälpmedel".
- Säkerhet/Miljö/IT/Informationssäkerhet**

Tilldelas en roll när Typ av händelse får värdet "Allmän säkerhet", "Miljö", "IT" eller "Informationssäkerhet" (samordningsfas).
- HR personal**

Tilldelas en roll utifrån värdet i Anställd vid när Ärendet gäller får värdet "Arbetskada" (registreringsfas).
- Process**

Tilldelas en roll utifrån värdet i Tillhör process (registreringsfas).
- Strålningsrelaterad händelse**

Tilldelas en roll när Strålningsrelaterad händelse? får värdet "Ja" (registreringsfas).
- Inköp**

Tilldelas en roll när Produkt/utrustning inblandad? får värdet "Ja" (registreringsfas).
- För kännedom 1-4**

Person vald för kännedom kan läsa ärendet och skriva i kommentarsfältet.

## Filer

- Bifoga filer**

Bifoga bilder, dokument, m.m.