

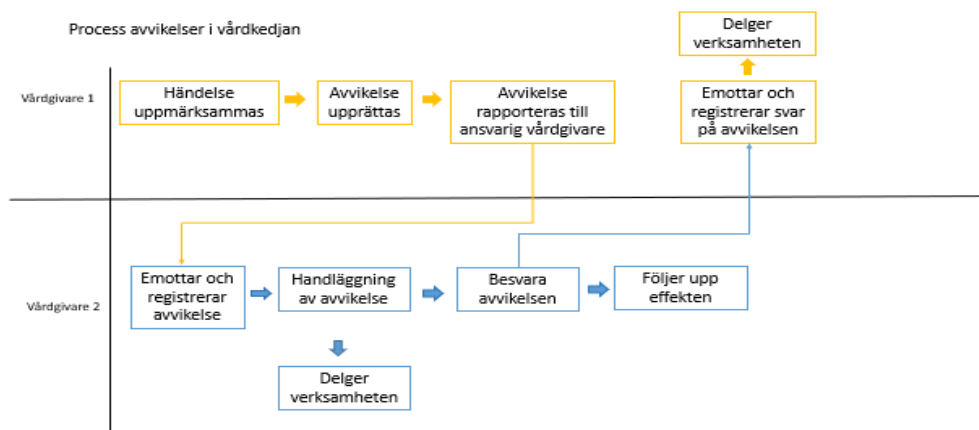
Vård och omsorgsförvaltningen Individ och arbetsmarknadsförvaltningen

Diarienummer VON-2022-00044-2	Dokumentklass Rutin	Version V1.2	Datum för fastställande: 2022-03-04	Datum för senaste revision: 2023-02-09
Godkänd av Medicinskt ansvarig sjuksköterska, Medicinskt ansvarig för rehabilitering, Verksamhetschef Hälsa och sjukvård Verksamhetschef äldreboende. Verksamhetschef hemtjänst Verksamhetschef stöd och omsorg			Sakgranskare Systemförvaltare Flexite, Verksamhetschef Hälsa- och sjukvård	
Författare Gurli Edlund, Medicinskt ansvarig sjuksköterska, Maria Bäckman, Medicinskt ansvarig sjuksköterska, Katarina Funseth, Medicinskt ansvarig för Rehabilitering				

Handläggning av Avvikelser i vårdkedjan

Avvikelser i vårdkedjan avser att identifiera brister som uppstått mellan olika vårdgivares verksamheter. Avvikelser är till för att säkra verksamheten och påtala brister så att dessa kan undvikas och att åtgärder kan sättas in där avvikelsen uppstått. Den som uppmärksammar en Avvikelse i Vårdkedjan ska skriva ner vad som hänt.

Regiongemensam processbild av avvikelser i vårdkedjan.



Rutin när Sundsvalls kommun är vårdgivare 1

Avvikelser i Vårdkedjan registreras i Flexite i en modul som heter "Avvikelser i Vårdkedjan". Detta kan göras av leg. personal, chefer och biståndshandläggare.

Rutin för att registrera Avvikelser i Vårdkedjan i systemet Flexite

Logga in i Flexite och klicka på "Avvikelser i Vårdkedjan". Klicka på **Registrera** och fyll i aktuella fält. **Viktigt att välja den enhet där aktuell patient finns ex, boende, hemtjänstgrupp.**

- Klicka på **nästa** och slutför registreringen

Rutin hantering av avvikelser i vårdkedjan

- När det inkommer en Avvikelse i Vårdkedjan som registrerats i Flexite, får vald ansvarig enhetschef, chef för myndighetsutövning en notifikation via mejl.
- Enhetschef, chef för myndighetsutövning som tagit emot notifikationen om avvikelsen (även från LOV-utförare) loggar in i Flexite, letar rätt på aktuell avvikelse. Använder aktuell mall. Anger patients namn, personnummer, lägger in texten från ”Kortfattad beskrivning av händelsen” samt aktuellt ärendenummer VKN. (*Markerat med kursiv stil i mallen*)

Ange på försättsblad vart svar ska återsändas.

Adress:

Sundsvalls kommun

Verksamhet (*den enhet som rapporterar in avvikelsen*)

Namn (*enhetschef på enhet som rapporterar avvikelsen*)

851 85 SUNDSVALL

- Skriver ut på papper, skriver på och scannar in den för att skickas till respektive myndighetsbrevlåda via säker e-post funktion:

Vård- och omsorgsförvaltningen: VON@sundsvall.se

Individ och arbetsmarkandsförvaltningen: IAN@sundsvall.se

[Kan även skickas utskrivet via internposten till:](#)

VOF/IAF Kansliet, Plan 3 B-hus.

- Efter diarietföring skickar kansliet till Region Västernorrlands kansli i Härnösand eller privatverksamhet. **Se om mallar nedan.**
- När diarienummer är förmedlat från diariet till ansvarig enhetschef och avvikelsen har skickats till berörd motpart, gå till avvikelssystemet Flexite. Hantera avvikelsen genom att **högerklicka** på avvikelsen i Flexite, klicka på ”Åtgärda” och välj ”acceptera”. Klicka i rutan ”**Avvikelse skickad till berörd enhet**”. Klicka på ”Nästa”, ”Följ upp ärende” är förmarkerat – klicka på ”Nästa”. Avsluta steget med att ”Kvittera”.



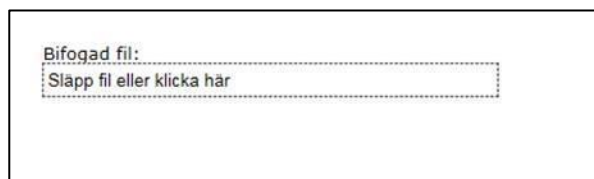
Skicka i väg avvikelsen till aktuell enhet

För enheter i Region Västernorrland ska avvikelser i vårdkedjan skickas till Regionens kansli i Härnösand och för privata Vårdcentraler, Hospice osv. ska avvikelsen skickas direkt till respektive verksamhet.

Mallar för försättsblad finns på HoS Personalwebb: <http://sundsvall.se/avvikelsehantering/> Klicka på Avvikelser i vårdkedjan. Där finns mall för Regionen och privata verksamheterna som verkar i Sundsvalls kommun.

När svar från Region Västernorrland eller privat vårdgivare kommer

- Svaret går till respektive myndighetsbrevlåda för diarieföring. Skickas sedan via säker e-postfunktionen eller via internpost till ansvarig för respektive enhet.
- Motande enhetschef lägger in svar som bifogad fil i Flexite och aktuellt ärende –
- Lägger in som bifoga fil enligt bild nedan.



Ärendet är med det avslutat i Flexite.

- Enhetschef granskar svaret från Region Västernorrland eller berörd privat enhet. Verksamhetschefer och/eller chef för myndighetsutövning får ta del av kvartalssammanställning av inkomna avvikelser.
- Enhetschef, chef slutför hanteringen av ärendet i Flexite och informerar sina medarbetare eller LOV-utförare som skrivit avvikelsen i vårdkedjan om aktuellt svar,
- Vårdstrateg sammanställer och verksamhetschef redovisar på samverkansmöten med Region Västernorrland. Allvarliga avvikelser som rör primärvården skickas till Region Västernorrlands VårdVal.

Felaktigt registrerade avvikelser

Om registreringar hamnat fel, tillhör annan process som; intern avvikelse, klagomål eller annat – meddelas detta till Verksamhetschef som ombesörjer att registrering hamnar rätt.

Rutin när Sundsvalls kommun är vårdgivare 2

Avvikelse inkommer från annan vårdgivare till Sundsvalls kommun. Avvikelsen diarieförs och överlämnas via säker e-post eller internpost till respektive enhetschef för aktuell verksamhet. Enhetschef handlägger, gör utredning samt åtgärdar avvikelsen. Delger verksamheten avvikelsen för att ha möjlighet att utvärdera effekten av åtgärden. Enhetschef formulerar ett svar som verksamhetschef tar del av innan svar diarieförs och lämnas till annan vårdgivare via post eller säker e-postmeddelande. Enhetschef/verksamhetschef följer upp åtgärdens effekt.

Referenser/Relaterad information

<http://sundsvall.se/avvikelsehantering/>