

Arbetsinstruktion för avvikelsehandläggning i Synergi

Innehåll

Arbetsinstruktion för avvikelsehandläggning i Synergi	1
Lagrum och styrande förutsättningar.....	3
Syfte.....	3
Omfattning.....	3
Ansvarsfördelning	3
Vad är en avvikelse?.....	3
Exempel på sådant som ska rapporteras	3
Ärendetyper	4
Patientsäkerhet (avvikelser som är patientrelaterade)	4
Drift	4
Informationssäkerhet/IT	4
Kvalitetsavvikelse.....	4
Administrativa handlingar	4
Idélådan	4
Arbetsmiljö	4
Symboler i Synergi	5
Handläggning av ärenden	6
Få kännedom om tilldelat ärende och hitta ärenden	6
Skicka ärendet till annan enhet.....	7
Välja ärendetyp.....	8
Ärendestatus	8
Ärendets tidsfrist	9
Var och vad.....	9
Patient-/personuppgifter	10
Klassificering.....	10
Konsekvens.....	11
Riskbedömning.....	12
Orsaker	13
Åtgärder	14
Avsluta ärendet.....	16
Bifoga dokument	17
Rapporterat till / Inkommet från.....	17

Kopplade ärenden	18
Olika vyer	19
Listboxar	19
Support E-post: fo-avvikelser@norrbotten.se	19
Länkar	20

Lagrum och styrande förutsättningar

- Patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659)
- Patientlagen (SFS 2014:821)
- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete (HSLF-FS 2017:40)
- [Anvisning för Avvikelsehantering i Region Norrbotten](#)

Syfte

Att handlägga avvikelser i Synergi på ett korrekt sätt.

Omfattning

Gäller för hela Region Norrbotten.

Ansvarsfördelning

Arbetsinstruktion för avvikelsehandläggare.

Vad är en avvikelse?

Med avvikelse menas en icke förväntad händelse i verksamheten som medfört eller skulle kunna medföra skada för patient/vårdtagare.

Exempel på sådant som ska rapporteras

- Negativ händelse där personskada uppkommit
- Tillbud och risker där personskada skulle kunna uppstå
- Fallolyckor och fallskador
- Olika typer av förväxlingar (läkemedel, dokumentation, identitet och så vidare)
- Bristande bemötande
- Brister i informationsöverföring mellan landsting och kommun
- Brister i eller felaktig läkemedelshantering
- Brister i vården/omvårdnaden
- Felaktigt utförd undersökning, vård eller behandling
- Felaktig, otillräcklig, avsaknad av eller vilseledande instruktion, information eller dokumentation
- Felaktig användning eller felaktigt underhåll av medicintekniska produkter eller annan utrustning som tekniska försörjningssystem, nödkrafttaggregat och informationssystem
- Vårdrelaterade infektioner
- Brister i arbetsrutiner, i vårdens organisation eller i samarbete mellan olika vårdenheter, organisationer och huvudmän
- Bristande eller otillräckliga resurser (till exempel kompetens, bemanning, lokaler, utrustning)
- Klagomål från patient/närstående

Ärendetyper

Patientsäkerhet (avvikelser som är patientrelaterade)

- Negativ händelse
- Tillbud
- Risk

Se [Anvisning för systematiskt patientsäkerhetsarbete](#)

Drift

- Negativ händelse
- Tillbud
- Risk

Se [Avvikelsehantering för medicintekniska produkter](#)

Informationssäkerhet/IT

- Negativ händelse
- Tillbud
- Risk

Se [Anvisning för hantering av informationssäkerhetsavvikelser](#)

Kvalitetsavvikelse

Icke uppfyllande av krav (eller avsteg från fastställd rutin). Är en grunddefinition för Kvalitetsavvikelse är upprättad i den internationella ISO standarden för kvalitet ISO 9001.

Att klassificera en avvikelse som en kvalitetsavvikelse görs när relation till annan Ärendetyp saknas. Relateras till Interna kvalitetsmål (brister i interna kvalitetsmål, med andra ord de krav som verksamheten satt upp för att nå sina produktionsmål). Kan gälla tjänsteproduktion och/eller produkter.

Se [Ledningsrutin för avvikelshantering i Regionstöd](#).

Administrativa handlingar

Under denna ärendetyp läggs enbart begäran om handlingar in, som kommer från Löf eller IVO och där händelsen inte berör den egna verksamheten.

Inkommen begäran rörande egen verksamhet se instruktioner i [Anvisning för handläggning av klagomål och synpunkter från patient eller närstående](#).










Idélådan

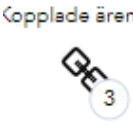

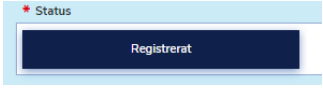
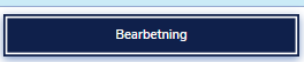
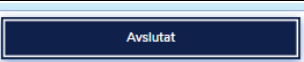
Ärendetyp för idéer, förslag och positiva synpunkter i syfte att förbättra verksamhet/arbetsätt/samverkan/patientsäkerhet.

Arbetsmiljö

Denna typ av ärenden läggs in i [IA-systemet](#). (Lades tidigare in i Synergi.)

Symboler i Synergi

Symbol	Beskrivning
Riskområde 	Beroende på hur man riskbedömer blir "trafikljuset" rött, gult eller grönt.
Bilagor 	Bifogat dokument.
Allvarlighetsgrad 	Patientskada.
	Obligatoriska fält.
	Information/förtydligande om vad som menas med fältet.
 (yyyy-MM-dd)	Datumkalender. För dagens datum går det som kortkommando att välja bokstaven d. Datum fylls i enligt standard (yyyy-MM-dd).
	Listbox med valmöjligheter, alternativt går det att skriva direkt i sökfältet.
Patient-/personuppgifter 	Involverade personer och antal.
Orsaker 	Orsaker och antal.
Åtgärder 	Antal åtgärder. Symbol med bock visar antal avslutade åtgärder.

Symbol	Beskrivning
	Kopplade/relaterade ärenden och antal.
	Saknade obligatoriska uppgifter visas med röd text.
	Status Registrerat: Ärendet innehåller grunddata från basanvändare (rapportör). Du kan när som helst spara ärendet i status Registrerat.
	Status Bearbetning: Ärendets handläggning är påbörjat.
	Status Avslutat: När du väljer status Avslutat är ärendet färdigbearbetat och nu helt avslutat. Systemet skickar ett e-postmeddelande till rapportören. Om ärendet inkommit via annan enhet skickas även e-postmeddelande till Avvikelseansvarig på rapportrande enhet.

Handläggning av ärenden

Få kännedom om tilldelat ärende och hitta ärenden

När ett ärende registrerats eller när en enhet får ett ärende tilldelat, får avvikelseansvarig på enheten ett e-postmeddelande med information samt länk till ärendet. När ärendet skickas vidare till annan enhet så visas enbart länken till ärendet.

Ärendetyp:

Ärendenr. :

Ärendedatum:

Ärendebeskrivning:

Avvikelseansvarig enhet:

Rumstyp:

<https://synergi.nll.se/synprod/case/14683>

Klicka på länken för att öppna ärendet, du blir direkt länkad till Synergi och det aktuella ärendet.

Börja med att tilldela ärendet till en handläggare genom att först klicka på knappen *Redigera ärende*. Välj därefter fliken *Bearbetning* och fyll i handläggare. Sök namnet via listboxen eller skriv direkt i sökfältet.

Redigera ärende ...

För mer information se:

[Manual för avvikelshantering version 16](#)

[Manual avvikelshantering version 16 kvalitetsavvikelse](#)

[Synergi version 16 rapport- och statistikuttag](#)

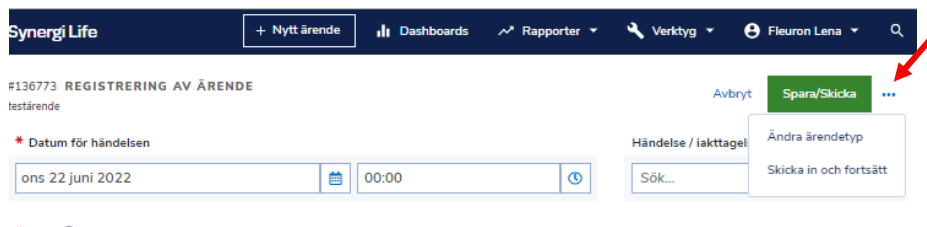
[Utbildningsfilmer och mer information via Synergis hemsida](#)

Skicka ärendet till annan enhet

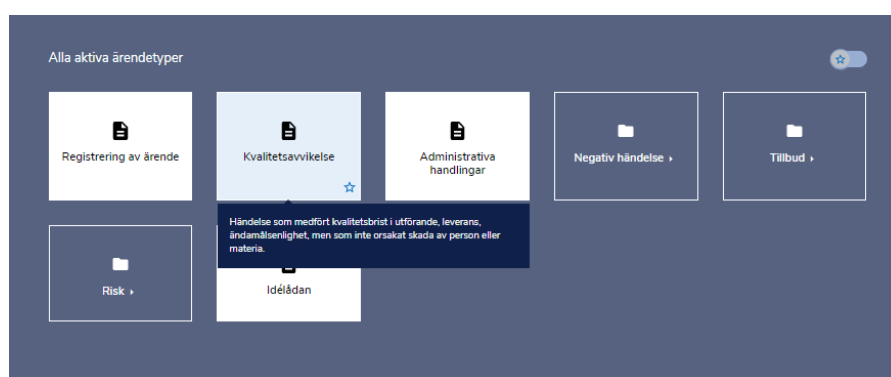
Om ett ärende inte ska hanteras inom den egna verksamheten skickas det vidare till berörd verksamhet. Tilldela ny avvikelseansvarig enhet. Du behöver inte fylla i handläggare. Då går ett e-postmeddelande med länk till avvikelseansvariga inom berörd verksamhet som då kan omhänderta avvikelser. Om du vill skicka ett meddelande till någon/några om ärendet väljer du *Dela ärende* där du kan skriva meddelande samt lägga till mottagare.

Välja ärendetyp

När ett ärende ska handläggas ska man först välja *Ärendetyp*. Börja med att *Redigera ärendet* och klicka därefter på de tre prickarna och *Ändra ärendetyp*.



Genom att hålla markören över respektive ärendetyp får du upp en förklaring.



Valbara ärendetyper är:

Ärendetyp	
Negativ händelse	<ul style="list-style-type: none"> • Driftsrelaterat • Informationssäkerhet/IT • Patientrelaterat
Tillbud	<ul style="list-style-type: none"> • Driftsrelaterat • Informationssäkerhet/IT • Patientrelaterat
Risk	<ul style="list-style-type: none"> • Driftsrelaterat • Informationssäkerhet/IT • Patientrelaterat
Kvalitetsavvikelse	
Administrativa handlingar	
Idélådan	

Ärendestatus

Ett ärende kan vara i status *Registrerat*, *Bearbetning* eller *Avslutat*.

<p>* Status</p> <p>Registrerat</p>	<p>Status Registrerat: Ärendet innehåller grunddata från basanvändare (rapportör). Du kan när som helst spara ärendet i status Registrerat.</p>
<p>Bearbetning</p>	<p>Status Bearbetning: Ärendets handläggning är påbörjad.</p>
<p>Avslutat</p>	<p>Status Avslutat: När du väljer status Avslutat är ärendet färdigbearbetat och nu helt avslutat. Systemet skickar ett e-postmeddelande till rapportören. Om ärendet inkommit via annan enhet skickas även e-postmeddelande till Avvikelseansvarig på rapporterade enhet.</p>

Ärendets tidsfrist

Rapporterade händelser ska omhändertas snarast och utredning samt analys av ärendet ska i normalfallet vara genomförd inom fyra veckor.

Var och vad

Börja med att händelsekategorisera ärendet under *Händelse/Iakttagelse*. Sätt Rubrik – här kan du själv ange namn på ditt ärende t ex Fall, Missad kallelse mm.

Om du vill lägga till eller förtydliga något i ärendebeskrivningen som framkommer vid faktainsamling skrivs det i fältet *Tilläggsbeskrivning*. Det som skrivs här flyttas upp till ärendebeskrivningen med ditt användar-ID och datum då tillägget görs. Det kan göras vid flera tillfällen. För att fortsätta handlägga ärendet går du vidare till nästa flik. Om du vill spara nu och fortsätta senare klickar du på *Spara/Skicka*.

#136773 NEGATIV HÄNDELSE - PATIENTRELATERAT
testärende

Avbryt Spara/Skicka

* Datum för händelsen
ons 22 juni 2022 00:00

Händelse / iakttagelse
Sök...

* Plats
Luleå Rumstyp: Sök... Hus/ Rum:

Rubrik
testärende

* Beskrivning
testärende

Tilläggsbeskrivning

Ev. utförda omedelbara åtgärder

Förslag till åtgärd

Befattning: Administrativ personal
* Rapporterad av enhet: 01 Region Norrbotten - 00 Division Nära - Folkhälsocentralen

Rapportörens namn: Fleuron Lena

+ Lägg till referens

Patient-/personuppgifter

Klicka på *Lägg till involverad person*. Patient- och personuppgifter kan skrivas in när ett ärende rapporterats. Man kan också vid handläggning gå in och ändra/komplettera/lägga till personuppgifter. Detta fält är sekretesskyddad, så vid utskrift syns inte detta fält. För att få fram personuppgifterna i en avvikelse måste man klicka på *Redigera ärende*.

Skriv in personnummer enligt format och Hämta personuppgift (via folkbokföringsregistret i Norrbotten). Om man vill nämna personer vid namn men inte tycker att det är relevant att ange deras personnummer (ex personal som varit involverad) så går det att skriva namnet manuellt.

Klassificering

Klassificering anger i vilken *Arbetsprocess*, var i vårdkedjan händelsen uppstod, involverade system och utrustning m.m. Om *Involverad utrustning eller produkt* kryssas i är det obligatoriskt att ange inventarienummer eller annan referens. Det går också att välja *involverad kemikalie/läkemedel* samt *involverade enheter*.

Konsekvens

Om vårdskada uppkommit (*Negativ händelse*) fyller du i *Lägg till faktiska konsekvenser* och väljer *Vårdskada*. (Denna flik finns enbart med i ärendetyp *Negativ händelse*.)

Välj *Faktisk allvarlighetsgrad*. Klicka därefter på *Lägg till personskada*.

Fyll i de obligatoriska fälten markerade med *

VÅRDSKADA #1 ✕

* Skadeklass * Typ av händelseförlopp

Sök... Sök...

Beskrivning av händelseförlopp * Skadetyyp

Sök...

Beskrivning av skadetyper * Skadad kroppsdel

Sök...

Beskrivning av skadade kroppsdelar

* Kän

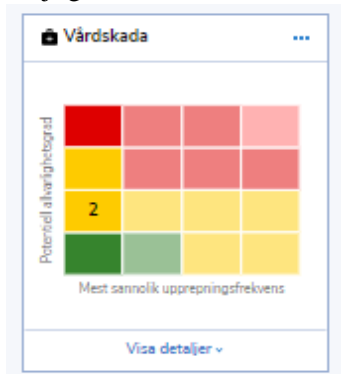
Kvinna Man

Färdig

Riskbedömning

Ange *Mest sannolik upprepningsfrekvens*. (Hur stor är sannolikheten att händelsen upprepas) och klicka därefter på *Lägg till potentiella konsekvenser*. Välj *Vårdskada*.

Klicka i riskmatrisen för att få fram en siffra, upprepningsfrekvensen och möjlig vidare konsekvens multipliceras och man får på så sätt fram risken.



Stöd för val kan fås från dessa tabeller som återfinns tillsammans med ytterligare information i [Utredning av allvarliga vårdskador](#) (vägledning från SKR).

Allvarlighetsgrad	Exempel på konsekvenser
Katastrofal (4)	Dödsfall/självmod Bestående stor funktionsnedsättning (sensorisk, motorisk, fysiologisk, intellektuell eller psykologisk)
Betydande (3)	Bestående måttlig funktionsnedsättning (sensorisk, motorisk, fysiologisk, intellektuell eller psykologisk) Förlängd vårdepisod för tre eller fler patienter Förhöjd vårdnivå för tre eller flera patienter
Måttlig (2)	Övergående funktionsnedsättning (sensorisk, motorisk, fysiologisk, intellektuell eller psykologisk) Förlängd vårdepisod för en eller två patienter Förhöjd vårdnivå för en eller två patienter
Mindre (1)	Obehag eller obetydlig skada

Sannolikhet för inträffande	Förekomst/vanlighet
Mycket stor (4)	Kan inträffa dagligen
Stor (3)	Kan inträffa varje vecka
Liten (2)	Kan inträffa varje månad
Mycket liten (1)	Kan inträffa en gång/år eller mer sällan

Orsaker

Ange därefter orsaken till händelsen under nästa flik. Flera val möjliga under Orsaker. Du kan också skriva en Orsaksbeskrivning.

U – Fanns det brister i utbildning och kompetens?

O – Fanns det brister i den fysiska eller psykiska arbetsmiljön?

T – Var utrustning på något sätt involverad i denna händelse?

P – Fanns det brister i procedurer, rutinbeskrivningar eller riktlinjer?

K – Fanns det brister i den skriftliga och/eller muntliga kommunikationen/informationen?

#136773 NEGATIV HÄNDELSE - PATIENTRELATERAT
testände

Avbryt Spara/Skicka ...

ORSAKER

Utbildning & kompetens (U)
+ Lägg till orsak

Omgivning (O)
+ Lägg till orsak

Teknik, utrustning & apparatur (T)
+ Lägg till orsak

Procedurer, rutiner & riktlinjer (P)
BRISTANDE/AVSAKNAD AV KONTROLL/IDENTIFIERING
Anslut till ny åtgärd
+ Lägg till orsak

Kommunikation & information (K)
+ Lägg till orsak

Barriärer och Skydd (B)
+ Lägg till orsak

Orsakbeskrivning

När du valt *Orsak* så kan du koppla en *Åtgärd* till orsaken.

Procedurer, rutiner & riktlinjer (P)

AVSTEG FRÅN
RUTINER/INSTRUKTIONER/BRUKSANVISNING

Anslut till ny åtgärd

+ Lägg till orsak

Åtgärder

Klicka på *Lägg till åtgärd*.

Synergi Life + Nytt ärende Dashboards Rapporter Verktyg Fleuron Lens

#136773 NEGATIV HÄNDELSE - PATIENTRELATERAT
testände

Avbryt Spara/Skicka

ÅTGÄRDER

+ Lägg till åtgärd

Åtgärder

- Typ av åtgärd – här väljer du vilken typ av åtgärd som ska vidtas.
- Beskrivning av åtgärd – Skriv en utförlig beskrivning av vilken åtgärd ni ska göra.
- Frist för åtgärd - När åtgärden skall vara utförd
- Åtgärd vidtagen/annullerad – när status ändras till slutförd fylls datum för åtgärd vidtagen/annullerad i automatiskt
- Åtgärdsansvarig - Vem som skall utföra åtgärden.
- Åtgärdsansvarig enhet.

Om du vill lägga till ytterligare åtgärder – klicka på *Lägg till åtgärd* igen.

En åtgärd kan även skickas till en annan enhet, som då får ett mail om sin åtgärd. Känner du till vem som är åtgärdsansvarig på den andra enheten så fyller du i det. I annat fall kan du utelämna den uppgiften då systemet skickar till ansvarig person på den andra enheten. När åtgärden är slutförd skickas mail till dig.

The screenshot shows a form titled "ÅTGÄRDER #2" with a close button in the top right corner. The form contains the following fields:

- * Typ av åtgärd**: A dropdown menu with a search bar and a downward arrow.
- * Beskrivning av åtgärd**: A large text input area.
- Kommentar till åtgärd**: A text input area.
- * Frist för åtgärd**: A date input field with a calendar icon.
- Åtgärd vidtagen/annullerad**: A date input field with a calendar icon.
- Åtgärdsansvarig**: A dropdown menu with a search bar and a downward arrow.
- * Åtgärdsansvarig enhet**: A dropdown menu with a search bar and a downward arrow.

Om du skulle vilja följa upp de föreslagna åtgärdena för att se om de har lett till någon förbättring så kan ett datum för detta väljas ut, exempelvis ett år fram i tiden. Ange i så fall eventuellt *Datum för verifiering/utvärdering*. När datumet närmar sig hamnar ärendet i listan över *Mina ärenden* och du får ett e-postmeddelande om ärendet. Vidtagna åtgärder har lett till förbättring är obligatoriska när ärendet ska avslutas om det är satt ett datum i fältet *Datum för verifiering/utvärdering*.

Verifiering/utvärdering gäller för alla åtgärder som är kopplade till ärendet.

Datum för verifiering/utvärdering

Verifiering/utvärdering

Vidtagna åtgärder har lett till förbättring
 1) Mindre effektiva åtgärder 2) Effektiva åtgärder
 3) Mycket effektiva åtgärder

Åtgärd för ett förmildra orsaker
 Rutiner/instruktioner - Avsteg från rutiner/instruktioner/bruksanvisning

* Status för åtgärd

Inte påbörjad	Påbörjad	Anullerad	Slutförd
Väntar på verifiering/utvärdering			

[Dela åtgärd](#) [Åtgärd bilagor](#)

Färdig

Avsluta ärendet

När du har bearbetat ditt ärende klart går du till fliken *Bearbetning* och klickar på *Avslutat* och därefter på *Spara/Skicka*. Mail skickas då automatiskt till den som skrivit ärendet och även till den som är avvikelseansvarig om ärendet kommer från annan enhet.

Synergi Life + Nytt ärende Dashboards Rapporter Verktyg Fleuron Lena

#136741 NEGATIV HÄNDELSE - PATIENTRELATERAT
 Testärende Avbryt Spara/Skicka

Tilldelat till
 * Avvikelseansvarig enhet: 01 Region Norrbotten - 00 Division Nära - Folkhälsvården
 Handläggare: Fleuron Lena

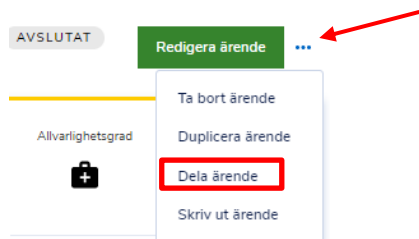
* Status
 Registrerat Bearbetning Godkänt Avslutat

* Förfallodatum
 fre 8 juli 2022

[Dela ärende](#) [Se ärendehanteringsloggen](#)

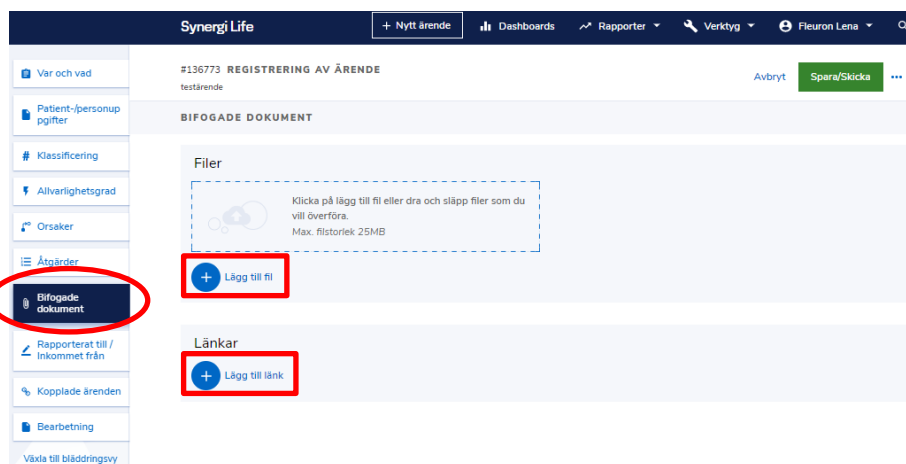
[Kopplade ärenden](#)
Bearbetning
 Vänk till Blodringösvy

Du kan även skicka ett ärende för kännedom efter att du har sparat det. Klicka på och därefter på *Dela ärende*. Du kan där välja att skicka till någon person och skriva ett meddelande.



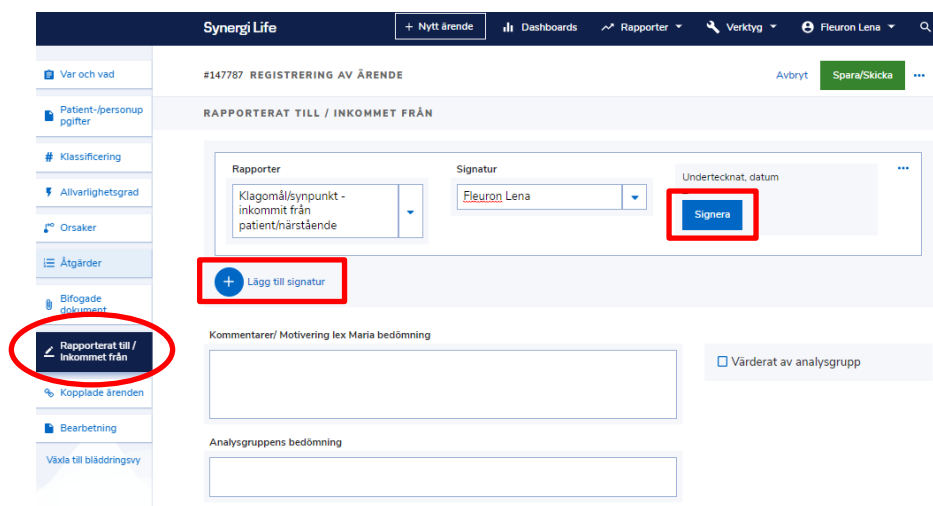
Bifoga dokument

Du kan bifoga ett dokument till ärendet eller länka till en webbsida på intranätet eller internet. Klicka på *Lägg till fil* eller *Lägg till länk*. Du kan också dra och släppa en fil.



Rapporterat till / Inkommet från

Lägg till signatur. Välj exempelvis *Klagomål/synpunkt* från listboxen. Klicka på *Signera* för att signera med ditt namn och datum. Signatur kommer automatiskt.



Denna ruta är avsedd för chefläkares eventuella bedömning.

Kommentarer/ Motivering lex Maria bedömning

Kopplade ärenden

Om du som handläggare fått flera ärenden som handlar om exakt samma händelse, så kan du koppla ihop dessa. Det kan också finnas ärenden på olika enheter som handlar om samma händelse eller ärenden av olika ärendetyper som berör samma händelse. Statistiken påverkas inte. Observera att du ändå måste handlägga alla ärenden. Om du vill koppla ett helt nytt ärende välj *Koppla nytt ärende* (då måste du göra ett nytt ärende från början). Vill du koppla ett befintligt ärende välj *Koppla befintliga ärenden*. Antingen skriver du in ärendenumret eller väljer i listan som kommer fram (bild 2)

The screenshot shows the Synergi Life interface. The top navigation bar includes '+ Nytt ärende', 'Dashboards', 'Rapporter', 'Verktyg', and 'Fleuron Lena'. The left sidebar contains various menu items, with 'Kopplade ärenden' circled in red. The main content area displays '#136775 NEGATIV HÄNDELSE - PATIENTRELATERAT' and 'KOPPLADE ÄRENDE'. Under the 'Relaterad' section, two buttons are circled in red: 'Koppla nytt ärende' and 'Koppla befintliga ärenden'.

Bild 2

The screenshot shows the 'Ange ärende-ID för att ansluta' dialog box. The 'Ärende-ID' field is empty. The 'Koppla befintliga ärenden' button is highlighted. Below the dialog, a list of search results is shown, with the first result '#136773 REGISTRERING AV ÄRENDE' highlighted. The 'Koppla' button is visible next to the result.

Olika vyer

När du är i ärendet kan du välja mellan *bläddrings-* och *flikvy*. Väljer du *flikvy* klickar du dig från flik till flik, alternativt när du är inne i ärendet klicka längst ner till höger för att komma till nästa flik.

Bläddringsvy visar hela ärendet, när du skrollar upp och ner i ärendet flyttas du mellan de olika vyerna.

Bilden nedan visar *flikvy*.

The screenshot shows the Syngi Life interface for a case titled "testärende". The left sidebar is highlighted with a red box, containing navigation options: "Var och vad", "Patient-/personuppgifter", "Klassificering", "Allvarighetsgrad", "Orsaker", "Åtgärder", "Bifogade dokument", "Rapporterat till / Inkommet från", "Kopplade ärenden", and "Växla till bläddringsvy". The main content area shows case details for "testärende" with a table of metadata:

Plats	Registrerat av enhet	Rapportörens namn	Befattning
Luleå	01 Region Norrbotten - 00 Division Nära - Folkhälsövården	Fleuron Lena	Administrativ personal

A red box highlights the "Patient-/personuppgifter" link at the bottom right of the interface.

Listboxar

I alla fält som innehåller en listbox kan du skriva det du söker och du får då upp de alternativ som finns att välja på. Du kan även använda dig av listboxen som ligger under den lilla trekanten.

The screenshot shows a search dropdown menu in the Syngi Life interface. The search field contains "Klagomål". A red arrow points to the dropdown arrow. The dropdown menu is open, showing several search results with radio buttons:

- Klagomål och Synpunkter
- Klagomål och Synpunkter - Diagnostiska fel
- Klagomål och Synpunkter - Diagnostiska fel - Felaktig diagnos
- Klagomål och Synpunkter - Diagnostiska fel - Försenad diagnos
- Klagomål och Synpunkter - Diagnostiska fel - Utebliven diagnos
- Klagomål och Synpunkter - Dokumentation och sekretess

Support

E-post: fo-avikelser@norrboten.se
[Syngis](#) sida på interna webben.

Länkar

[Handläggning av klagomål och synpunkter från patient eller närstående](#)

[Norrbotten Manual Synergi version 16 Avvikelseansvarig](#)

[Synergi Rapport- och statistikuttag version 16](#)

[Synergi version 16 utbildning avvikelseansvarig](#)