

Cosmic Riktlinjer för hantering av remisser, manual

Syfte/Mål

Att stödja och styra arbetet med remisshantering i Cosmic.

Att få en enhetlig, patientsäker och regionövergripande hantering av remisser i Cosmic

Godkänd av/Ansvarig Beslutsdatum: 2016-03-01 Revidering: 2021-06-23

Godkänd av:	Mats Bojestig Anette Peterson	Hälso- och sjukvårdsdirektör Objektägare
Ansvarig:	Irène Ejdehag Britt Karlsson	Modulförvaltare Systemförvaltare

Syfte

Syftet med gemensamma riktlinjer för remisshantering är att garantera patienterna en säker vård och undvika risker för vårdskador. Verksamhetschefen ansvarar för att alla som arbetar med Remiss och Svar i Cosmic innehar nödvändig kompetens för sina uppgifter och arbetar enligt riktlinjerna.

Definitioner

Remiss: handling som utgör beställning av tjänst eller begäran av övertagande av vårdansvar för en patient. (Socialstyrelsens termbank).

Konsultation: Vårdkontakt där patienten bedöms av hälso- och sjukvårdspersonal från annat medicinskt verksamhetsområde (klinik/basenhets/motsvarande) och där vårdansvaret kvarstår hos remitterande hälso- och sjukvårdspersonal

Vårdbegäran: begäran om erhållande av hälso- och sjukvård (Socialstyrelsens termbank). Vården ska övertas.

Vårdgivare: statlig myndighet, landsting och kommun i fråga om sådan hälso- och sjukvårdsverksamhet som myndigheten, landstinget eller kommunen har ansvar för (offentlig vårdgivare) samt annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver hälso- och sjukvårdsverksamhet (privat vårdgivare). (Socialstyrelsens termbank)

Vårdpersonal: person eller personer som i sitt yrke utför hälso- och sjukvård (Socialstyrelsens termbank)

Utfärda remiss

Vem som får utfärda remiss avgörs av respektive verksamhetschef i enlighet med SOSFS2004:11 genom att vårdpersonalen ges behörighet att skriva remiss i

journalsystemet.

Remisserna skrivs under fliken *Remiss – Skicka remiss*.

VIKTIGT!

Följande är inte remisser och får inte användas som remiss:

Journalanteckningar inklusive epikriser, e-post, Cosmic Messengermeddelanden och röstmeddelanden.

Innehåll i remissen

Remissen ska vara så utformad att det tydligt framgår varför den skrivits, samt att mottagande enhet kan göra en bedömning och prioritering. Remissen får inte enbart innehålla en hänvisning till en journalanteckning men innehållet i remissen kan däremot kompletteras med länk till journaltext.

Remissmallarna ska vara utformade för att underlätta för remittent att fylla i relevant medicinsk information utifrån aktuell frågeställning och den mottagande enhetens specialitet. I specifika fall kan man göra vissa sökord tvingande för att säkerställa att relevant information fylls i.

Skicka remiss

För att kunna skicka en remiss måste den signeras av remittenten i journalsystemet. En remiss ska skickas snarast efter att beslut om remiss fattats.

Remiss sänds elektroniskt till enheter som har funktionen att kunna ta emot remiss (benämns som *remissmottagande enhet*). Dessa enheter finns valbara som mottagande enhet i Cosmic. Remiss kan också skickas i pappersform till enheter som inte använder Cosmic.

Akut remiss

- Används för patient vars tillstånd kräver omedelbart omhändertagande.
- Remissen skall skickas omgående vilket kräver omedelbar signering så att remissen görs tillgänglig för mottagande enhet.
- Endast remisser till Akutmottagningen kan akutmärkas. Undantag för mottagningar som tar emot akuta patienter, t.ex. öronmottagningen.
- Om så bedöms nödvändigt ring mottagande enhet och meddela att akutremiss är skickad.

Skicka signerat

För att öka patientsäkerheten har vårdadministratör, vid behov, behörighet att på uppdrag av läkare skicka signerad remiss/remissvar till vald mottagare.

Verksamhetschefen avgör i vilka akuta situationer vårdadministratör inom respektive klinik ska skicka signerade remisser/remissvar. Behörigheten ska endast användas när det finns ett brådskande behov av att snabbt skicka en remiss/remissvar och ingen möjlighet finns för remittent eller annan ansvarig vårdgivare att signera. Remiss skickas direkt till mottagande enhet och ansvarig

vårdpersonal signerar remissen i efterhand, remissen finns i *Osignerat* och *Ovidimerat*. Mottagande enhet kan se att remissen är osignerad.

Ansvarsfrågan i denna hantering kan aldrig övergå från läkaren till vårdadministratören!

Bevakning av skickade remisser

Verksamhetschef för remitterande enhet ansvarar för att ta fram och tillämpa rutiner för bevakning av skickade remisser till dess att svar har kommit samt vilka åtgärder som ska genomföras om svaret dröjer eller uteblir (SOSFS2004:11). Bevakningen görs lämpligast i *Remiss - Utgående remisser*. Här finns möjlighet att filtrera.

Då mottagande enhet har begärt komplettering av remiss ses detta i samma vy; Utgående remisser.



Symbolen betyder begäran om kompletterande information.



Symbolen betyder att uppdaterad information finns.

Hantering av pappersremisser

När enheten får en remiss på papper registreras den i Cosmic under *Remiss – Registrera remiss*. Fyll i remittentinformation, datum och remisstyp. Remissen skannas i den kronologiska journalen.

Remisstyper i Cosmic	Förklaringstext
Privat vårdbegäran	Patienten söker själv med egenskriven remiss alternativt valfrihetsremiss.
Vårdbegäran	Remiss som utgör beställning av tjänst eller begäran av övertagande av vårdansvar för en patient.
Vårdbegäran med betalningsförbindelse	Remiss att vården ska övertas från annat landsting med betalningsförbindelse med betalningsförbindelse
Vårdgaranti	Vårdgarantiremiss från annat landsting med betalningsförbindelse

Remissen återfinns i *Remiss – Inkommande remisser* för bedömning och hantering tillsammans med de remisser som enheten fått elektroniskt. Remisstexten läses ifrån Journalen.

Hantering av konsultationsremisser

Konsultationsremiss gäller för patient med pågående vårdkontakt (besök eller vårdtillfälle) inom sjukhusvården.

Elektronisk konsultationsremiss skickas till aktuell akutmottagning. Vid akut konsultbehov ska remiss kompletteras med sökning per telefon.

Konsultationsremiss kan skickas med länk till journalanteckning men en tydlig frågeställning ska finnas. Konsultationsremiss bedöms, ev. bokas och besvaras i Cosmic.

Bedömningen dokumenteras i en journalanteckning i journalmall av typ konsultation. Konsultationsremiss besvaras i Hantera inkommande remisser, fliken Svar. Hänvisning till journalanteckning kan göras via länk till aktuell journalanteckning.

Konsultationer utan krav på remiss

Konsultation utan krav på remiss, t.ex. dagliga infektionskonsulter, konsulter mellan MAVA och KAVA.

Svaret skrivs som en journalanteckning i journalmall "Konsultation vårdtillfälle". Det ska i anteckningen framgå specialitet, t ex Infektionskonsult. Dokumentation görs på den enhet där patienten vårdas.

Telefonkonsultationer

Vid telefonkonsultationer ansvarar frågeställaren för att konsultens råd och bedömningar dokumenteras i journalen. Om frågeställaren önskar ett skriftligt svar från konsulten skickar frågeställaren en konsultationsremiss.

Bevakning av inkommande Remisser

Verksamhetschef ansvarar för att det finns rutiner för bevakning av inkommande remisser (SOSFS2004:11) via *Inkommande remisser*. I denna vy kan remisser bedömas direkt, riktas till underenheter eller enskild vårdpersonal för vidare bedömning. Om en konsultationsremiss inkommit och mottagare bedömer att vårdansvar behöver övertas kan remisstypen ändras till vårdbegäran via *Inkommande remisser- Hantera-Byt remisstyp*.

Rutinerna ska omfatta bevakning av alla remisser, oavsett remissdatum, för att minska riskerna för att remisser tappas bort i vårdens övergångar.

Komplettering av remiss

En begäran av komplettering kommer att fördröja remissflödet, varför funktionen inte ska användas i onödan, men när det saknas relevanta uppgifter för att kunna göra en bedömning av en remiss kan kompletterande uppgifter begäras av remissmottagaren. *Görs via Inkommande remisser-Hantera-Bedömning-Bedömningsmall-Begär komplettering*.

Remissbekräftelse

Verksamhetschef ansvarar för att det finns rutiner för att patienter får besked om att remiss mottagits och när den kommer att åtgärdas (SOSFS2004:11). Remissbekräftelse alternativt kallelse ska skickas till patienten inom sju dagar.

Avvisa remiss

Då remiss kommit till fel enhet ska remissen avvisas och orsak ska alltid anges i svaret. Ange också vilken enhet och vem som svarar.

Återanvända remiss

Då remiss har skickats till fel enhet ska denna avvisas av mottagande enhet. Remittent kan dock återanvända remiss som skickats fel och välja ny mottagande enhet. Detta ska göras snarast för att undvika onödig väntan för patienten. Detta görs via *Utgående remiss- Hantera- Återanvända*.

Vidarebefordra remiss

För enheter som har överenskommelse med andra enheter finns möjlighet att vidarebefordra remisser. Vidarebefordra en remiss ska göras snarast för att undvika onödig väntan för patienten. Görs via *Vårdprocessöversikt*.

Avregistrera remiss

Då patientens tillstånd har förbättrats eller försämrats, om patienten flyttat, avböjt, utblivit eller har avlidit.

Makulera remiss

Vid felregistrering; ej kompletta uppgifter, fel enhet eller fel patient. Ska göras i samförstånd mellan remittent och remissmottagare.

Besvara remiss

Ett svar skall skrivas utan onödigt dröjsmål. Svaret utformas kort, koncist och tydligt. I svar på vårdbegäran måste framgå om ansvaret för fortsatt planering vilar på besvarande vårdenhets eller om ansvaret i någon form återgått till remittenten, överförs till annan enhet eller vilar på patienten.

Om remissen inkommit elektroniskt skall svaret vara elektroniskt. Svar på pappersremisser skrivs ut och skickas till remittenten. Efter första kontakten med patienten kan delsvar på remiss skickas om behov finns. Slutsvaret på remiss ska skickas inom ett dygn efter avslutat vårdåtagande eller inom en vecka efter öppenvårdsbesök

Besvara remiss till akutmottagningen

Remiss till akutmottagningar besvaras av den specialitet på akutmottagningen som remissen är ställd till. Blir patienten inlagd besvaras remissen efter utskrivning.

Om patienten läggs in på en annan klinik, än den som remissen var ställd till, så besvaras remissen av ursprunglig remissmottagande specialitet.

Flera remisser rörande likartade problem

Om en enhet får flera remisser med likartad frågeställning kan remisserna kopplas till samma vårdåtagande. Det går också att koppla ihop remisserna och hantera dem tillsammans. Alla ihopkopplade remisser besvaras samtidigt med samma remissvar.

Uppföljning i Primärvården

Remiss skrivs till primärvården när det finns särskilda skäl till uppföljning av pågående sjukdomsfall. Av remissen ska det tydligt framgå om patienten eller

dennes vårdare/anhörig är informerade att själva boka tid till sin vårdcentral. Primärvården bevakar att önskad uppföljning sker. Om särskilda omständigheter, t.ex. en palliativ situation, talar för att primärvården ska ta direktkontakt med patienten skall detta framgå i remissen och remissen markeras med hög prioritet. Remiss besvaras med utgångspunkt från frågeställning.

Remiss behöver inte skrivas för uppföljning av kroniska sjukdomar där patienten tillsammans med primärvårdsenheten redan ansvarar för ett etablerat återbesöksmönster och situationen i övrigt är under kontroll.

Privat vårdbegäran

Patienter har möjlighet att söka vård med hjälp av Privat vårdbegäran (egenremiss). Blanketter för Privat vårdbegäran finns på 1177 och på intranätet/blanketter som hjälp för ifyllande av egenremiss. När en enhet tar emot en Privat vårdbegäran hanteras den som en pappersremiss, se ”Hantering av pappersremiss”.

Verksamhetschefens ansvar

Delar av verksamhetens ansvar finns dokumenterade i Kvalitetsindikatorer för god och säker patientadministration och kliniskt verksamhetsstöd.

- Ta fram dokumenterade rutiner för vem eller vilka inom verksamheten som får utfärda remisser
- Ta fram och tillämpa dokumenterade rutiner för bevakning av inkommande remisser
- Ta fram och tillämpa dokumenterade rutiner för att patient får besked om att remiss mottagits och när den kommer att åtgärdas
- Ta fram och tillämpa dokumenterade rutiner för bevakning av utgående remisser gällande komplettering av information i remiss
- Ta fram och tillämpa dokumenterade rutiner för bevakning av utgående remisser samt vilka åtgärder som ska vidtas om svar dröjer eller uteblir
- Ta fram och tillämpa dokumenterade rutiner för i vilka akuta situationer vårdadministratör ska skicka osignerad remiss/remissvar