

Manual för Synergi

Rapportör – registrera ett ärende i Synergi

1. Öppna intranätet
2. Välj under Mina system ”Synergi”
3. Klicka på den gröna rutan med texten ”Registrera ett nytt ärende”
4. Välj *Ärendetyp* beroende på vad det är du vill rapportera

a. Patient- och kundsynpunkter

- i. *Händelsedatum*: fyll i datum då synpunkten lämnades av patienten
- ii. *Ansvarig enhet*: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
- iii. *Rapporterad av enhet*: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
- iv. *Beskriv synpunkt/klagomål*: fyll i en beskrivning av synpunkten eller klistra in patientens synpunkt om det mottagits skriftligen via exempelvis 1177 eller mejl.
- v. *Förslag till åtgärd*: möjligt att fylla i av rapportör, ej obligatoriskt
- vi. *Återkoppling till patient/kund önskas*: om patienten önskar återkoppling, kryssa i rutan
- vii. *Uppgiftslämnare*: förinställt
- viii. *Involverade personer*: tryck ”Lägg till involverad person” för berörd patient. Fyll i patientens personnummer och välj patient för ”Person involverad som”
- ix. *Filer*: möjlighet finns att bifoga foto eller fil som tillägg, ej obligatoriskt
- x. *Länkar*: möjlighet att klistra in länk till hemsida som tillägg, ej obligatoriskt
- xi. Tryck ”Spara/Skicka” så övertar andra funktioner hantering av ärendet

b. Avvikelse

- i. *Välj lämplig definition av avvikelse*: Under hantering av ärendet kan definitionen ändras vid behov
 1. *Arbetskada/Tillbud medarbetare*: Avvikelse som hade kunna medföra fysisk eller psykisk skada för medarbetare.
 2. *Negativ händelse*: Avvikelse som har medfört fysisk eller psykisk skada för patient, närstående, miljö, utrustning eller organisation.

3. *Tillbud (ej personalrelaterat)*: Avvikelse som hade kunna medföra fysisk eller psykisk skada för patient, närstående, miljö, utrustning eller organisation.
4. *Risk*: en observation eller möjlighet att en avvikelse skulle kunna inträffa och medföra fysisk eller psykisk skada för patient, närstående, miljö, utrustning eller organisation.
- ii. *Händelsedatum*: fyll i datum för uppmärksammas avvikelse, exempelvis om karies missad 221025 och uppmärksammas i samband med nästa undersökning 241025, ska händelsedatum vara 241025. Det möjliggör systematisk årssammanställning av uppmärskade avvikelser.
- iii. *Plats*: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
- iv. *Ansvarig enhet*: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
- v. *Rapporterad av enhet*: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
- vi. *Händelseförlopp*: fyll i en beskrivning av händelsen. Obs, ingen information om namn eller personnummer. Om ett specifikt system eller utrustning varit inblandad i händelsen ska det beskrivas här.
- vii. *Möjliga orsaker, åtgärder och konsekvenser från rapportören*: möjligt att fylla i av rapportör, ej obligatoriskt
- viii. *Uppgiftslämnare*: förinställt
- ix. *Allvarlighetsgrad*: fyll i er bedömning av avvikelens allvarlighetsgrad. Ändring kan göras under hantering av ärendet av andra funktioner.
 1. *Inte vald*: lämnar vidare till andra funktioner att bedöma
 2. *Mindre allvarligt*: Händelse som medfört eller kunnat medföra övergående skada
 3. *Allvarligt*: Händelse som medfört eller kunnat medföra kvarstående skada
 4. *Mycket allvarligt*: Händelse som medfört eller kunna medföra mycket svår skada eller dödsfall
- x. *Personuppgiftsincident (GDPR-lagstiftning)*: Kryssa i ja eller nej
 1. *Kryssa i "Ja" om*: händelsen strider mot GDPR-lagstiftningen. Då skickas ett automatiskt mail till Dataskyddsombudets funktionsbrevlåda, som bedömer om händelsen ska gå vidare till Integritetsskyddsmyndigheten. Det kan handla om:
 - a. Förstöring, förlust eller ändring av personuppgifter

- b. Obehörigt röjande eller obehörig åtkomst till personuppgifter
 - c. Felaktig hantering av personuppgifter t ex lagra personuppgifter för lång tid för ändamålet
2. Ändring kan göras under hantering av ärendet av andra funktioner.
- xi. *Involverade personer*: tryck ”Lägg till involverad person” för berörd patient. Fyll i patientens personnummer och välj patient för ”Person involverad som”
 - xii. *Filer*: möjlighet finns att bifoga foto eller fil som tillägg, ej obligatoriskt
 - xiii. *Länkar*: möjlighet att klistra in länk till hemsida som tillägg, ej obligatoriskt
 - xiv. Tryck ”Spara/Skicka” så övertar andra funktioner hantering av ärendet
- c. Förbättringsförslag**
- i. *Datum*: fyll i datum då rapportering utförs
 - ii. *Förbättringsförslag*: fyll i en beskrivning av förslaget
 - iii. *Uppgiftslämnare*: förinställt
 - iv. *Rapporterad av enhet*: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
 - v. *Filer*: möjlighet finns att bifoga foto eller fil som tillägg i förbättringsförslaget, ej obligatoriskt
 - vi. *Länkar*: möjlighet att klistra in länk till hemsida som tillägg i förbättringsförslaget, ej obligatoriskt
 - vii. Tryck ”Spara/Skicka” så övertar andra funktioner hantering av ärendet

Ärendesamordnare – nya avvikelser från rapportör

Var och vad

1. *Händelsedatum*: kontrollera att datum är valt som rimligen avser tidpunkt för uppmärksammas avvikelse. Datum bör vara inom närtid.
2. *Händelseförlopp*:
 - a. Förinställt, kan inte ändras.
 - b. Läs igenom för att bilda en uppfattning om vad ärendet gäller, var händelsen inträffade och för att kunna välja händelsekategori och händelserubrik
 - c. Kontrollera att inga personnummer eller namn finns i texten. Om det finns, ska detta tas bort.
3. *Ärendetyp*: kontrollera att rätt ärendetyp är vald. Om behov av att ändra, tryck på de tre prickarna i högra övre hörnet.
4. *Händelsekategori*: fyll i förslag på säkerhetsområde utifrån beskrivningen av händelseförloppet

5. *Händelserubrik*: fyll i förslag på händelserubrik utifrån kategoriseringen i undergrupper under de olika säkerhetsområdena.
6. *Personuppgiftsincident* (GDPR-lagstiftning): Kryssa i ja eller nej. Ändring kan göras under hantering av ärendet av andra funktioner.
 - a. *Kryssa i "Ja" om*: händelsen strider mot GDPR-lagstiftningen. Då skickas ett automatiskt mail till Dataskyddsombudets funktionsbrevlåda, som bedömer om händelsen ska gå vidare till Integritetsskyddsmyndigheten. Det kan handla om:
 - i. Förstöring, förlust eller ändring av personuppgifter
 - ii. Obehörigt röjande eller obehörig åtkomst till personuppgifter
 - iii. Felaktig hantering av personuppgifter t ex lagra personuppgifter för lång tid för ändamålet
7. *Rapporterad av enhet*: förinställt, kan inte ändras.
8. *Plats*: förinställt, går att ändra vid behov. Kontrollera utifrån händelseförlopp om ärendet ska hanteras av angiven enhet (Plats) eller om ärendet ska skickas till annan enhet.
 - a. *Ärendet ska hanteras av angiven enhet (Plats)*
 - i. *Ansvarig enhet*: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
 - ii. *Ärendesamordnande enhet* (under kapitel Bearbetning – Tilldela till): förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
 - b. *Ärendet ska skickas till (hanteras av) annan enhet (Plats)*
 - i. *Plats*: välj rätt och ny enhet/klinik
 - ii. *Ansvarig enhet*: välj rätt och ny enhet/klinik
 - iii. *Ärendesamordnande enhet* (under kapitel Bearbetning – Tilldela till): välj rätt och ny enhet/klinik
 - iv. *Involverad enhet*: välj enhet/klinik som rapporterade ärendet

Involverade personer

1. Kontrollera om involverade personer är inlagda, patient och personal
2. Om uppgifter saknas påminn ansvarig klinik om att registreringen ska utföras i samband med övrig hantering av ärendet, genom att registrera en åtgärd.

Åtgärder

Registrera en åtgärd med påminnelse om vad som ska hanteras av ansvarig enhet.

1. *Åtgärdsbeskrivningen*: fyll i det som ska utföras av ansvarig enhet
 - a. Exempelvis: "Påminnelse om att ansvarig klinik ska hantera ärendet genom ifyllnad av "Involverade personer" (om det inte är ifyllt av rapportören), "Generell klassificering", "Konsekvenser", "Riskbedömning", "Orsaker" och "Åtgärder".
2. *Slutdatum*: ange dagens datum
3. *Åtgärdsansvarig enhet*: välj Folk tandvården

4. *Status*: fyll i ”Åtgärdat”
5. Tryck ”Färdig”

Vidi

1. Tryck ”Lägg till signatur”
2. *Vidityp*: Klinikchef
 - a. *Vidi av*: enhetens klinikchef
 - b. *Vidi av*: enhetens tandläkare med odontologisk ledningsfunktion (ärenden med koppling till odontologi)
3. *Vidityp*: Sakkunnig
 - a. *Vidi av*: sakkunnig inom vald händelsekategori
 - b. *Vidi av*: ännu en sakkunnig inom annan händelsekategori om det är aktuellt beroende på ärendets beskrivning eller efter hantering av ärendet
4. *Vidityp*: Skyddsombud (ärenden med koppling till arbetsmiljö)
 - a. *Vidi av*: enhetens skyddsombud (namn läggs till av ansvarig klinik)

Bearbetning

1. *Tilldela till*:
 - a. Ärendesamordnande enhet: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
 - b. Ärendesamordnare: välj ansvarig enhets klinikchef
2. *Status*: välj ”under behandling”
3. *Förfalldatum*: välj datum om 8 veckor

Spara/Skicka

Tryck på knapp ”Spara/Skicka” så kommer ansvariga för hantering av ärendet att få ett mejl att de har ett ärende att hantera.

Ärendesamordnare – nya patient- och kundsynpunkter från rapportör

Var och vad

1. *Datum*: kontrollera att datum är valt som rimligen avser tidpunkt för lämnad synpunkt. Datum bör vara inom närtid.
2. *Beskriv synpunkt/klagomål*:
 - a. Beskrivning finns från rapportör
 - b. Läs igenom för att bilda en uppfattning om vad ärendet gäller
 - c. Kontrollera att inga personnummer eller namn finns i texten. Om det finns, ska detta tas bort.
3. *Rubrik*:
 - a. Inledande rubriksättning för kategoriseringen:
 - i. Synpunkt till klinik – ...
 - ii. Synpunkt via Patientnämnden – ...
 - iii. Synpunkt via IVO – ...
 - b. Beskrivning av synpunkt efter den inledande kategoriseringen
4. *Rapporterad av enhet*: förinställt, kan inte ändras.

5. *Ansvarig enhet*: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd

Involverade personer

1. Kontrollera om involverade personer är inlagda, patient och personal
2. Om uppgifter saknas påminn ansvarig klinik om att registreringen ska utföras i samband med övrig hantering av ärendet, genom att registrera en åtgärd.

Åtgärder

1. Registrera en åtgärd med påminnelse om vad som ska hanteras av ansvarig enhet.
2. *Åtgärdsbeskrivningen*: fyll i det som ska utföras av ansvarig enhet
 - a. Exempelvis: "Påminnelse om att ansvarig klinik ska hantera ärendet genom ifyllnad av "Involverade personer" och "Åtgärder".
3. *Slutdatum*: ange dagens datum
4. *Åtgärdsansvarig enhet*: välj Folktandvården
5. *Status*: fyll i "Åtgärdat"
6. Tryck "Färdig"

Vidi

1. Tryck "Lägg till signatur"
2. *Vidityp*: Klinikchef
3. *Vidi av*: enhetens klinikchef
4. *Vidi av*: enhetens tandläkare med odontologisk ledningsfunktion (ärenden med koppling till odontologi)

Bearbetning

1. *Tilldela till*:
 - a. Ärendesamordnande enhet: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
 - b. Ärendesamordnare: välj ansvarig enhets klinikchef
2. *Status*: välj "under behandling"
3. *Förfallodatum*: välj datum om 8 veckor

Spara/Skicka

Tryck på knapp "Spara/Skicka" så kommer ansvariga för hantering av ärendet att få ett mejl att de har ett ärende att hantera.

Ärendesamordnare – nya ärenden från rapportör (förbättringsförslag)

Var och vad

1. *Datum*: kontrollera att datum är valt som rimligen avser tidpunkt för lämnat förbättringsförslag. Datum bör vara inom närtid.
2. *Förbättringsförslag*: förinställt, kan inte ändras
 - a. Beskrivning från rapportör
 - b. Läs igenom för att bilda en uppfattning om vad ärendet gäller

3. *Rubrik*: fyll i förslag på rubrik utifrån förbättringsförslaget
4. *Händelsekategori*: fyll i förslag på säkerhetsområde utifrån beskrivningen
5. *Rapporterad av enhet*: förinställt, kan inte ändras.
6. *Ansvarig enhet*: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd

Åtgärder

Registrera en åtgärd med påminnelse om vad som ska utföras av sakkunnig.

1. *Åtgärdsbeskrivningen*: fyll i det som ska utföras av ansvarig enhet
 - a. Exempelvis: "Påminnelse om att sakkunnig ska hantera ärendet genom ifyllnad av "Åtgärder" med en beskrivning av mottagning och hantering av förslaget.
2. *Slutdatum*: ange dagens datum
3. *Åtgärdsansvarig enhet*: välj Folktandvården
4. *Status*: fyll i "Åtgärdat"
5. Tryck "Färdig"

Vidi

1. Tryck "Lägg till signatur"
2. *Vidityp*: Processägare
3. *Vidi av*: Sakkunnig för vald händelsekategori

Bearbetning

1. *Tilldela till*:
 - a. Ärendesamordnande enhet: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd
 - b. Ärendesamordnare: välj ansvarig sakkunnig
2. *Status*: välj "under behandling"
3. *Förfallodatum*: välj datum om 8 veckor

Spara/Skicka

Tryck på knapp "Spara/Skicka" så kommer ansvariga för hantering att få ett mejl att hen har ett ärende att hantera.

Ärendesamordnare – uppföljning av pågående ärenden

Regelbunden genomgång av pågående ärendens hantering. Skicka påminnelse via mejl till ansvariga vid behov.

Ärendesamordnare och sakkunnig – kategorisering av ärenden

Patientsäkerhet	Informations-säkerhet	Arbetsmiljö	Allmän säkerhet	Strålsäkerhet	Drift och service-säkerhet
Diagnostik	Vård-administration	Stick, skär och stänk	Hot och våld	Handhavandefel	Lokal
Behandling	IT	Fall och skador	Annat	Funktion eller tekniskt fel	Fordon
Läkemedel	Patientincident	Arbets-belastning		Fel patient	Material och utrustning
Vård-administration	Annat	Psykosocial miljö		Vård-administration	Annat
Röntgen		Transport		Annat	
Hygien		Annat			
Material och utrustning					
Annat					

Ärendesamordnare och sakkunnig – avsluta ärenden

När ärendet är bearbetat och hanterat av både ansvarig enhet och sakkunniga kan ärendet avslutas. Avsluta ärenden får endast utföras av ärendesamordnare och sakkunniga.

1. *Bearbetning – Status:* fyll i ”Avslutat”
2. Tryck ”Spara/Skicka”

Sakkunnig – hantering av avvikelser

Var och vad

1. *Händelseförlopp:*
 - a. Förinställt, kan inte ändras.
 - b. Läs igenom för att bilda en uppfattning om vad ärendet gäller, var händelsen inträffade och för att kunna granska händelsekategori och händelserubrik
2. *Händelsekategori:* kontrollera att valt säkerhetsområde är rätt utifrån beskrivningen, ändra vid behov
3. *Händelserubrik:* kontroll av rubriksättning och att rätt kategoriseringen av undergrupp i säkerhetsområdet är valt.
4. *Rapporterad av enhet:* förinställt, kan inte ändras.
5. *Plats:* förinställt, går att ändra vid behov.
 - a. Om flera enheter är inblandade, kontrollera utifrån händelseförloppet eller vid behov efter journalgranskning var avvikelserna ägt rum och vilken enhet som ska hantera ärendet.
6. *Ansvarig enhet:* förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd

Åtgärder

I vissa fall kan det vara indicerat för en sakkunnig att utföra en utredning, riskbedömning eller förslag på eller genomförande av åtgärd. Det ska beskrivas och registreras i Synergi under åtgärder.

Om sakkunnig beslutar att en utredning ska utföras av ansvarig enhet

1. Beslutet om att initiera utredning ska registreras som en åtgärd i Synergi och ansvarig klinik även meddelas per mejl.
 - a. *Åtgärdsbeskrivningen*: exempelvis ”Beslut att händelseanalys ska utföras av ansvarig klinik. Ansvarig har meddelats via mejl och fått bilaga med mall för händelseanalys”
 - b. *Slutdatum*: ange dagens datum
 - c. *Åtgärdsansvarig enhet*: välj Folk tandvården
 - d. *Status*: fyll i ”Åtgärdat”
 - e. Tryck ”Färdig”
2. När färdig utredning lämnas till sakkunnig utförs genomläsning av sakkunnig. Redigering och kontakt med ansvarig klinik kan utföras vid behov.
3. Utredningen bifogas som en bilaga i Synergi.

Vidi

1. Efter bearbetning av ärendet, kontrollera att samtliga sakkunniga som ska involveras i ärendets hantering är inlagda för vidimering.
 - a. Om en till sakkunnig inom annan händelsekategori ska ta del av och hantera ärendet
 - i. Tryck ”Lägg till signatur”
 - ii. *Vidityp*: sakkunnig
 - iii. *Vidi av*: sakkunnig inom annan händelsekategori
2. Vidimera som sakkunnig efter att ärendet är hanterat av sakkunnig och sakkunnig gjort bedömningen att ingen vidare utredning av ärendet ska göras av aktuell klinik eller sakkunnig.

Bearbetning

Om ärendet är bearbetat och hanterat av både ansvarig enhet och sakkunniga kan ärendet avslutas. Avsluta ärenden får endast utföras av ärendesamordnare och sakkunniga.

1. *Bearbetning - Status*: fyll i ”Avslutat”
2. Tryck ”Spara/Skicka”

Spara/Skicka

Tryck på knapp ”Spara/Skicka” när hantering i Synergi är färdig.

Sakkunnig – hantering av förbättringsförslag

Var och vad

1. *Förbättringsförslag*: förinställt, kan inte ändras
 - a. Beskrivning från rapportör
 - b. Läs igenom för att bilda en uppfattning om vad ärendet gäller
2. *Rubrik*: kontrollera förslag på rubrik utifrån förbättringsförslaget och ändra vid behov

3. *Händelsekategori*: kontrollera att valt säkerhetsområde är rätt utifrån beskrivningen, ändra vid behov

Åtgärder

Förbättringsförslag från medarbetare till vårdgivaren på systemnivå hanteras av sakkunniga. Sakkunnig registrerar därför en åtgärd med sig själv som ansvarig. Berörd klinikchef kan då ta del av hur förslaget hanterats och återrapportera till rapportör och enhetens medarbetare.

1. *Åtgärdsbeskrivningen*:
 - a. Fyll i att förbättringsförslaget är mottaget.
 - b. Fyll i svar på förbättringsförslaget eller frågeställningen om aktuellt.
 - c. Fyll i det som gjorts eller som planeras utföras om aktuellt.
2. *Slutdatum*: ange dagens datum
3. *Åtgärdsansvarig enhet*: välj Folk tandvården
4. *Status*: fyll i ”Åtgärdat”
5. Tryck ”Färdig”

Vidi

Underteckna som processägare när ärendet är hanterat.

Bearbetning

Status: välj ”Avslutat” när ärendet är hanterat.

Spara/Skicka

Tryck på knapp ”Spara/Skicka”.

Klinikchef – behörighet till Synergi på aktuell klinik

Ansökan om behörighet

IT-kontaktperson på aktuell klinik beställer behörighet via Tjänstkatalogen.

Behörighet att hantera ärenden i Synergi (utökad behörighet)

- Klinikchef
- Tandläkare med odontologisk ledningsfunktion (OLF)
- Klinikkoordinator
- Skyddsombud

Behörighet att hantera ärenden från patientnämnden

- Klinikchef
- Klinikkoordinator

Klinikchef – hantering av avvikelser

Var och vad

1. *Händelserubrik*: läs igenom för att bilda sig en uppfattning om vad ärendet gäller.

2. *Händelseförlopp:*
 - a. Förinställt, kan inte ändras.
 - b. Läs igenom för att bilda sig en uppfattning om vad ärendet gäller.
3. *Möjliga orsaker, åtgärder och konsekvenser från rapportören*
 - a. Läs igenom för att sig en uppfattning om rapportörens analys och bedömning av ärendet och förslag på åtgärder.
4. *Kompletterande upplysningar*
 - a. Fyll i information som är aktuell för hantering och bearbetning av ärendet, exempelvis semestervikarie, involverad personal slutat.

Involverade personer

Kontrollera eller lägg till involverade personer, patient och personal.

Generell klassificering

1. *Arbetsprocess*
 - a. Obligatoriskt att fylla i. Välj det alternativ som passar bäst in på felhändelse i aktuellt ärende.
 - b. Vanliga alternativ är:
 - i. Vård – Behandling
 - ii. Vård – Vårddokumentationshantering
 - iii. Vård – Hygien och smittskydd
 - iv. Vård – Läkemedelshantering
 - v. Vård – Medicinsk teknik
 - vi. Resor
 - vii. Övrigt – okänd process
2. *Involverat system*
 - a. Fyll i om felhändelsen är kopplad till ett system, välj ett alternativ i rullistan eller genom fritext under ”Beskrivning av system”.
3. *Involverad utrustning*
 - a. Fyll i om felhändelsen är kopplad till en utrustning, välj ett alternativ i rullistan eller genom fritext under ”Beskrivning av utrustning”.

Konsekvenser

1. Tryck på +symbolen ”Lägg till faktiska konsekvenser”
2. Välj vilken eller vilka konsekvenstyper som är aktuella för ärendet och tryck därefter på ”Färdig”. En eller flera konsekvenstyper kan väljas.
3. Bedöm allvarlighetsgraden utifrån nedan beskrivning:
 - a. *Mindre/ingen skada*: händelse som medfört eller kunnat medföra **obehag eller obetydlig skada**
 - b. *Måttlig*: händelse som medfört eller kunnat medföra **övergående skada**
 - c. *Betydande*: händelse som medfört eller kunnat medföra **kvarstående skada**
 - d. *Katastrofal*: händelse som medfört eller kunnat medföra **mycket svår skada** eller dödsfall.

Riskbedömning

- Tryck på +symbolen ”Lägg till potentiella konsekvenser”
- Välj vilken eller vilka konsekvenstyper som ska riskbedömas
 - Bedöm allvarlighetsgraden av tänkbar konsekvens.
 - Mindre/ingen skada*: händelse som medfört eller kunnat medföra **obehag eller obetydlig skada**
 - Måttlig*: händelse som medfört eller kunnat medföra **övergående skada**
 - Betydande*: händelse som medfört eller kunnat medföra **kvarstående skada**
 - Katastrofal*: händelse som medfört eller kunnat medföra *mycket svår skada* eller dödsfall.
 - Bedöm sannolikheten att händelsen inträffar igen
 - Mycket liten*: en gång per år
 - Liten*: varje månad
 - Stor*: varje vecka
 - Mycket stor*: dagligen
- Risktal*: den siffra som visas i riskmatrisen. Risktalet fungerar som en vägledning för behov av utredning och prioritering av åtgärder.

Orsaker

- Tryck på +symbolen ”Lägg till orsak” under den rubrik som passar bäst in på orsaken till felhändelsen i aktuellt ärende. En eller flera orsaker kan väljas.
- Några av de valbara alternativen är
 - Procedurer, rutiner och riktlinjer – Bristande bedömning/beslut
 - Procedurer, rutiner och riktlinjer – Ouppmärksamhet
 - Procedurer, rutiner och riktlinjer – Avsteg från rutiner/instruktioner/bruksanvisning
 - Procedurer, rutiner och riktlinjer – Avsaknad av rutiner/instruktioner/bruksanvisning
 - Teknik, utrustning & apparatur – Arbetsfaktor – felaktig användning
 - Teknik, utrustning & apparatur – Funktion – Slitage
 - Teknik, utrustning & apparatur – Funktion – Bristfällig system/material/utrustning
- Om orsaken önskas beskrivas med fritext
 - Skriv orsaken under ”Orsaksbeskrivning”
 - Välj ”lägg till orsak” under ”Övrigt” – Tryck på ”Övrigt” – Tryck ”Färdig”.

Åtgärder

Registrera en åtgärd med en beskrivning av planerade åtgärder som utförts eller planeras utföras på aktuell klinik. Registrera en åtgärd i Synergi när det planerats och beslutats att det ska utföras, därefter markera åtgärden som färdig. Åtgärden utförs ofta efter att ärendet i Synergi är avslutat.

1. *Åtgärdsbeskrivningen*: fyll i det som ska utföras av ansvarig enhet, exempelvis:
 - a. Händelseanalys utförd av kliniken.
 - b. Dialog kring händelsen och bidragande orsaksfaktorer med involverad personal.
 - c. Telefonsamtal med patienten och information om möjlighet att ansöka om ekonomisk ersättning från LÖF.
 - d. Planerat att lyfta ärendet och dess felhändelser och riskfaktorer i arbetssättet på APT till klinikens medarbetare om tre veckor. Samarbetet mellan alla inblandade i arbetssättet kommer lyftas för dialog tillsammans med aktuella riktlinjer för att händelsen ska bidra till ett lärande.
2. *Slutdatum*: ange dagens datum
3. *Åtgärdsansvarig enhet*: välj ansvarig enhet
4. *Status*: fyll i ”Åtgärdat”
5. Tryck ”Färdig”

Vidi

1. *Vidityp*: Klinikchef
 - a. Vidi av: enhetens klinikchef ska vara ifylld
 - b. Klinikchef ska vara inloggad i Synergi och trycka på ”Signera”
2. *Vidityp*: Klinikchef
 - a. Vidi av: enhetens OLF ska vara ifylld om ärendet har koppling till odontologi
 - b. OLF ska vara inloggad i Synergi och trycka på ”Signera”
3. *Vidityp*: Skyddsombud (ärenden med koppling till arbetsmiljö)
 - a. Vidi av: namnet på enhetens skyddsombud ska läggas till av klinikchef
 - b. Skyddsombud ska gå igenom ärendet i Synergi och därefter trycka på ”Signera”

Spara/Skicka

Tryck på knapp ”Spara/Skicka” så kommer ansvariga för hantering av ärendet att få ett mejl att de har ett ärende att hantera.

Klinikchef – hantering av patient- och kundsynpunkter

Var och vad

1. *Beskriv synpunkt/klagomål*:
 - a. Beskrivning inskickad från en rapportör
 - b. Läs igenom för att bilda en uppfattning om vad ärendet gäller
2. *Rubrik*: Läs igenom för att bilda en uppfattning om vad ärendet gäller
 - a. Inledande rubriksättning för kategorisering:
 - i. Synpunkt till klinik – ... (skrivs in manuellt)
 - ii. Ärende hos patientnämnden gällande ... (förinställt)
 - iii. Synpunkt via IVO – ... (skrivs in manuellt)
 - b. Beskrivning av synpunkt efter den inledande kategoriseringen

3. *Rapporterad av enhet*: förinställt, kan inte ändras.
4. *Ansvarig enhet*: förinställt, kontrollera att rätt enhet/klinik är inställd

Involverade personer

Kontrollera eller lägg till involverade personer, patient och personal.

Åtgärder

Registrera en åtgärd med en beskrivning av vad som redan utförts eller planeras utföras av ansvarig enhet, inklusive återrapportering.

1. *Åtgärdsbeskrivningen*: fyll i det som utförts eller ska utföras, exempelvis
 - a. Genomgång av ärendet med klinikkens OLF för bedömning om odontologisk avvikelse skett i ärendet.
 - b. Återkoppling till patienten att synpunkten är mottagen och att vi kommer återkomma till patienten inom fyra veckor.
 - c. Bemötande av klagomålet till patienten över ett telefonsamtal. Under telefonsamtalet fick patienten information om...
 - d. Bemötande av klagomålet till patienten via mejl. Svaret finns inlagt som bilaga i Synergi.
2. *Slutdatum*: ange dagens datum
3. *Åtgärdsansvarig enhet*: välj ansvarig enhet
4. *Status*: fyll i "Åtgärdat"
5. Tryck "Färdig"

Vidi

Vidimering görs när hantering av ärendet är färdigt och åtgärder är planerade eller utförda.

- *Vidityp*: Klinikchef
- *Vidi av*: enhetens klinikchef ska vara ifylld
- Klinikchef ska vara inloggad i Synergi och trycka på "Signera"

Spara/Skicka

Tryck på knapp "Spara/Skicka" så kommer ansvariga för hantering av ärendet att få ett mejl att de har ett ärende att hantera.

Klinikchef – hantering av patient- och kundsynpunkter från patient direkt till kliniken

1. Registrera ärendet i Synergi som en Patient- och kundsynpunkt.
2. Rubriktext: "Synpunkt till klinik – rubrik som beskriver synpunkten".
3. Hantera ärendet enligt rubriken "Klinikchef – hantering av patient- och kundsynpunkter".

Klinikchef – hantering av patient- och kundsynpunkter via patientnämnden

Ärenden från patientnämnden är redan registrerade i Synergi av patientnämnden, som är ansvarig enhet och rapporterad enhet för ärendet. Aktuell Folk tandvårdsklinik som ska hantera ärendet kan redigera i ärendet i Synergi.

Efter att ärendet avslutat behåller ansvarig Folktandvårdskliniken läsbehörigheten. Ärendet kan i efterhand filtreras fram i sökfunktionen i Synergi genom ”Ärendetyp” och valet ”Patientnämnden”.

Ibland lämnar patienten synpunkter via Patientnämnden utan önskemål om svar från verksamheten. Den inkomna synpunkten kommer då till verksamheten för kännedom genom att patientnämnden skapar en patient/kundsynpunkt med rubriken, ”Ärende från patientnämnden för kännedom”.

1. *Rubrik:* Ärende hos patientnämnden gällande ... (föreställt av patientnämnden)
2. *Bilagor:* gå till fliken bilagor för att se vad ärendet handlar om. I bilagor finns synpunkten från patienten.
3. *Patientens svar i bilagor:* När ni hanterat synpunkten, ska svaret bifogas som en bilaga under ”Bilagor”.
 - a. Välj + för att lägga till fil, alternativt att du drar in filen.
 - b. Bifoga filen och spara
4. *Åtgärder:* beskriv hur svaret förmedlades till patienten
 - a. Tryck på + för att lägga till åtgärd.
 - b. *Åtgärdsbeskrivningen:* beskriv vad som gjorts, exempelvis bifogat verksamhetens svar under bilagor.
 - c. *Typ av åtgärd:* Välj Korrigering åtgärd
 - d. *Slutdatum:* ange datum för när svaret skickas in till patientnämnden.
 - e. *Åtgärdsansvarig enhet:* välj ansvarig enhet som besvarar synpunkten
 - f. *Status;* fyll i ”Åtgärdat”
 - g. Tryck ”Färdig”
5. Skicka ärendet tillbaka till patientnämnden
 - a. *Bearbetning:* Under ”Tilldela till” och ”Ärendesamordnande enhet” skriv in sökordet patientnämnden, så kommer det fullständiga alternativet fram enligt nedan
 - i. *RJL - Regionövergripande RF RO - Regionövergripande RF RG - Regionfullmäktige RE - Regionfullmäktige AG - Patientnämnden Jönköpings län*
 - b. *Status:* Välj alternativet ”Under behandling”
 - c. Tryck ”Spara/Skicka” så kommer ärendet skickas tillbaka till patientnämnden

Klinikchef – hantering av patient- och kundsynpunkter via IVO

1. Registrera ärendet i Synergi som en Patient- och kundsynpunkt.
2. Rubrik: Synpunkt via IVO – ... beskrivning av synpunkt.
3. Lägg till handlingar från IVO som bilaga i ärendet i Synergi.
4. Hantera ärendet enligt rubriken ”Klinikchef – hantering av patient- och kundsynpunkter”.