OBS! Utskriven version kan vara inaktuell.
Senaste versionen hittar du via intranätet under "styrande dokument" eller vårdgivarwebben.

Region Halland

Gäller för: Region Halland

Bearbetning av avvikelser – manual

Hitta i dokumentet

Syfte
Logga in i Platina
Flera fönster
Symboler, knappar och förkortningar i Platina
Bearbetning
Grunddata
Kategori
Riskbedömning
Händelseanalys
Orsak
Åtgärd
Återföring
Anmälan
Delad information / För kännedom
1177.se
Anteckningar
Påminnelser
Begär yttrande
Svara på en avvikelse som skickats till dig
Begär remiss till Privata vårdgivare
Relaterad information
Ladda upp dokument som finns utanför Platina
Logg
Avsluta en avvikelse
Sök
Sökrapport
Rapporter
Bilagor
Uppdaterat från föregående version

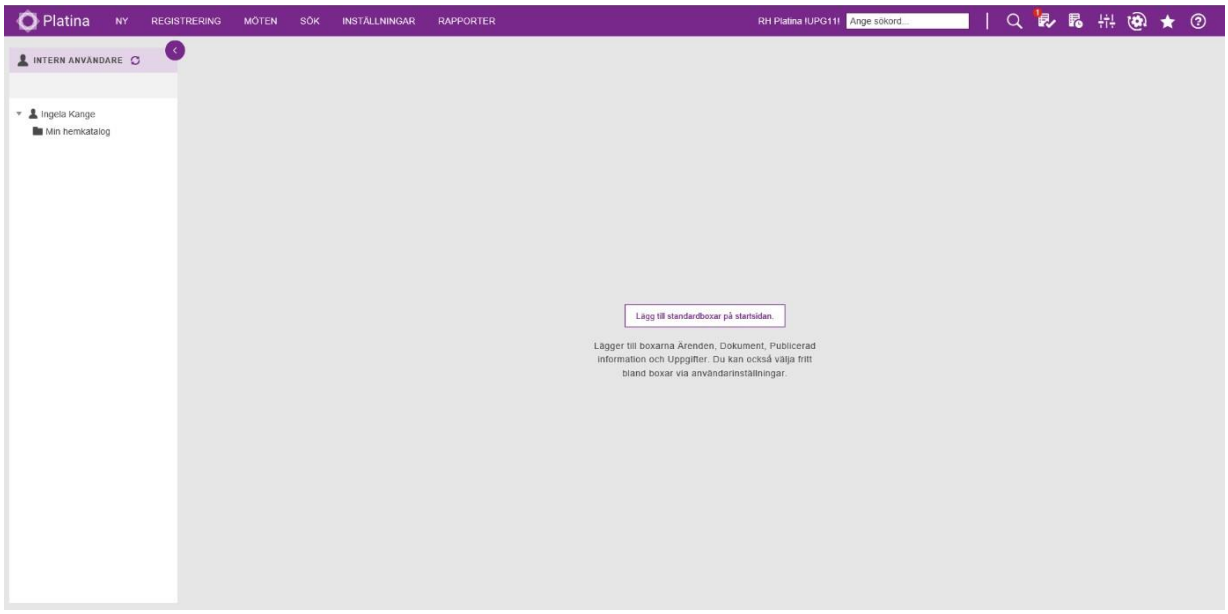
Syfte

Detta är en manual som beskriver hur avvikelser bearbetas i Platina.

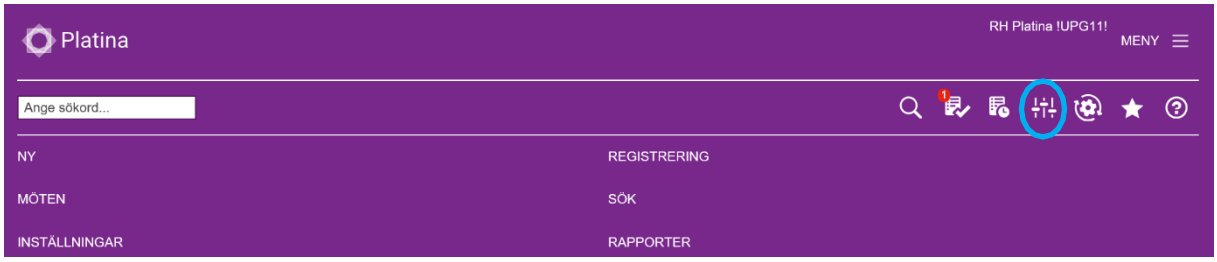
Logga in i Platina

Gå in via Intranätet – System – Alla system – Platina. Du kan där lägga upp en genväg.

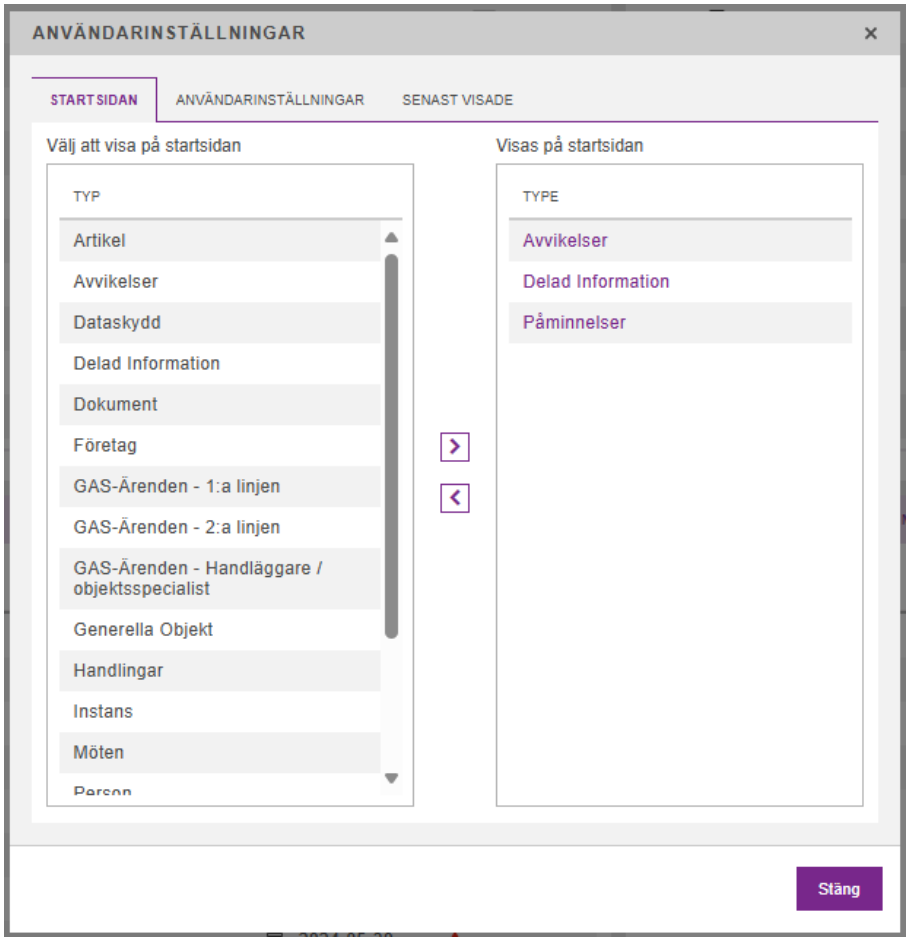
Om din startsida är tom, eller du saknar någon av boxarna *Avvikelser*, *Delad information* eller *Påminnelser* ska du lägga till boxen/boxarna. Tryck på Meny uppe till höger för att visa inställningsikonerna, om dessa inte redan visas.



Tryck nu på ikonen för ”Mina inställningar”



Tryck på raden ”**Avvikelser**” och sedan på översta pilen för **Lägg till.**



Avvikelseboxen lägger sig då i högra fältet ”Visas på startsidan”.

Upprepa proceduren med **Delad information** och **Påminnelser**.
Tryck **Stäng.**
Boxarna visas lite olika beroende på din skärms upplösning och eventuell zoom i webbläsaren. Rekommenderad skärmupplösning minst 1920 x 1080 och att inte använda zoom i webbläsaren.

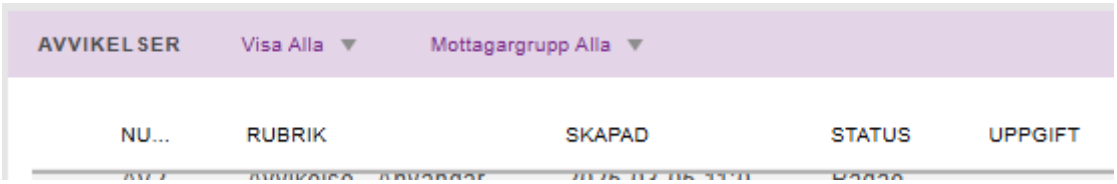
Grupper och behörigheter – användare i avvikelsemodulen

Det finns tre olika behörigheter för avvikelser:

- Handläggare/mottagare, har full kontroll på avvikelserna samt får mejl om nya avvikelser samt när nya meddelanden inkommer.
- Ägare/nyckelpersoner, har full behörighet till avvikelserna men får inga notiser. Rollen få inte avvikelser i sin startsidebox per automatik utan behöver söka upp dessa.
- Handläggare för utlåtande. Rollen är inte knuten till någon organisationsenhet och har därmed inga automatiska behörigheter. Personen blir i stället valbar via funktionerna Begär yttrande och Publicerad information. Det här är en lämplig behörighet för personer som har specifik kompetens som behöver inhämtas vid t.ex. utredningar och händelseanalyser.

Startsida - inställningar

I boxarna finns olika val för att filtrera. I *Avvikelserboxen* rekommenderas valet **Alla** under **Visa.** I filtreringsalternativet **Mottagargrupp** har du möjlighet att välja att se avvikelser för enbart en enhet åt gången om du är handläggare för flera enheter.



Avvikelser som rapporterats in via formuläret på intranätet återfinns här tillsammans med de som kommit till dig via funktionen **Begär yttrande**.

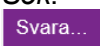
Kolumnen **Skapad** visar datum då avvikelsen registrerades.

Kolumnen **Uppgift** kan innehålla:

- **Svar från** - en person har besvarat din avvikelse.
- **Skickat från** – avvikelsen har skickats till dig eller din organisation från annan person.



Tryck **Avfärda** när avvikelsen är färdigbearbetad och avslutad för att ta bort den i din box. Avvikelsen återfinns under **Sök - Avvikelse**. Se mer om sökfunktionen under rubriken *Sök*.



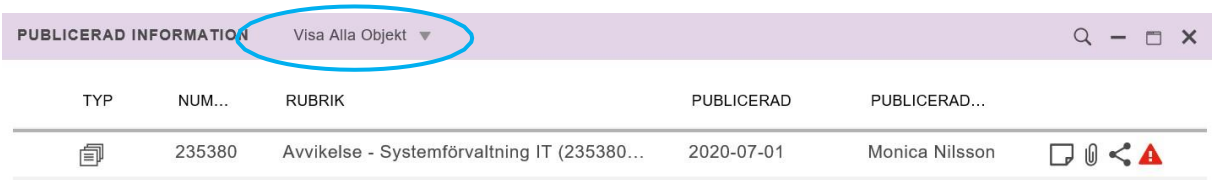
Du klickar på denna för att skicka tillbaka avvikelsen efter att du inne i avvikelsen har noterat ditt svar i *Anteckningar*. Avvikelsen återfinns under **Sök - Avvikelse.**

Påminnelser



Påminnelseboxen tillåter ett antal val. Lämpligast är att välja *Visa Alla påminnelser* och sedan *intervall 6 månader* (framåt i tiden).

Publicerad Information



Välj *Visa Alla Objekt*.

Flera fönster

Det är möjligt att ha flera fönster öppna samtidigt, för att arbeta med flera avvikelser sida vid sida.

Symboler, knappar och förkortningar i Platina

Hem-ikonen



När du klickar på ikonen kommer du tillbaka till startsidan oavsett var du är i Platina.

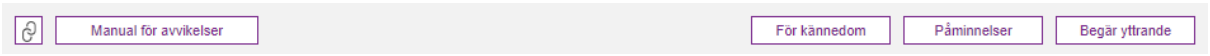
Symboler

På en avvikelse kan det finnas olika symboler till hjälp för att se vilken information som är kopplad till avvikelsen.

	Anteckning finns
	Det finns dokument eller annan avvikelse kopplat till denna avvikelse
	Objektet är delat (för kännedom)
	Det finns påminnelse på avvikelsen.

Knappar

Dessa knappar finns i nedre delen på varje flik. Knappen längst till vänster innebär **Kopiera länk** till avvikelsen. (Detta går också bra att göra från startsidan genom att högerklicka på en avvikelse och välja Kopiera länk på menyn.)
Manual för avvikelser är en länk till denna manual. Övriga knappar i denna rad förklaras under avsnittet Bearbetning.



Tre knappar finns längst ner på varje flik i avvikelsen.

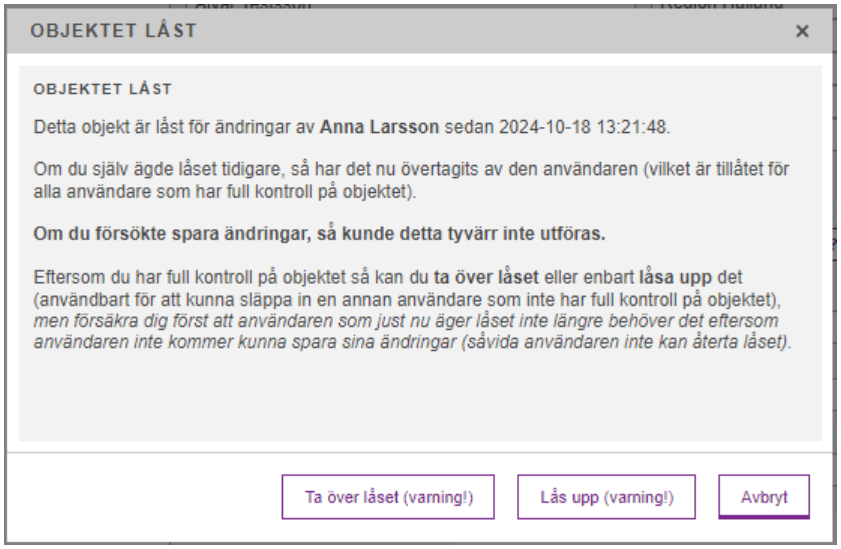


Spara och stäng - sparar ändringar och stänger avvikelsen.

Avbryt - avvikelsen stängs utan att ändringar sparas. Om ändringar har gjorts så får användaren en kontrollfråga om man verkligen vill stänga utan att spara.

Spara - sparar ändringar utan att stänga avvikelsen.

Låset



Om du öppnar en avvikelse som någon annan användare redan har öppen ser du varningsrutan ovan. Två användare kan inte redigera samtidigt.



Du tar över redigeringen och den användare som låst avvikelsen kan inte spara sina ändringar. Övertag av lås är därför inte lämpligt innan datumet har passerat.

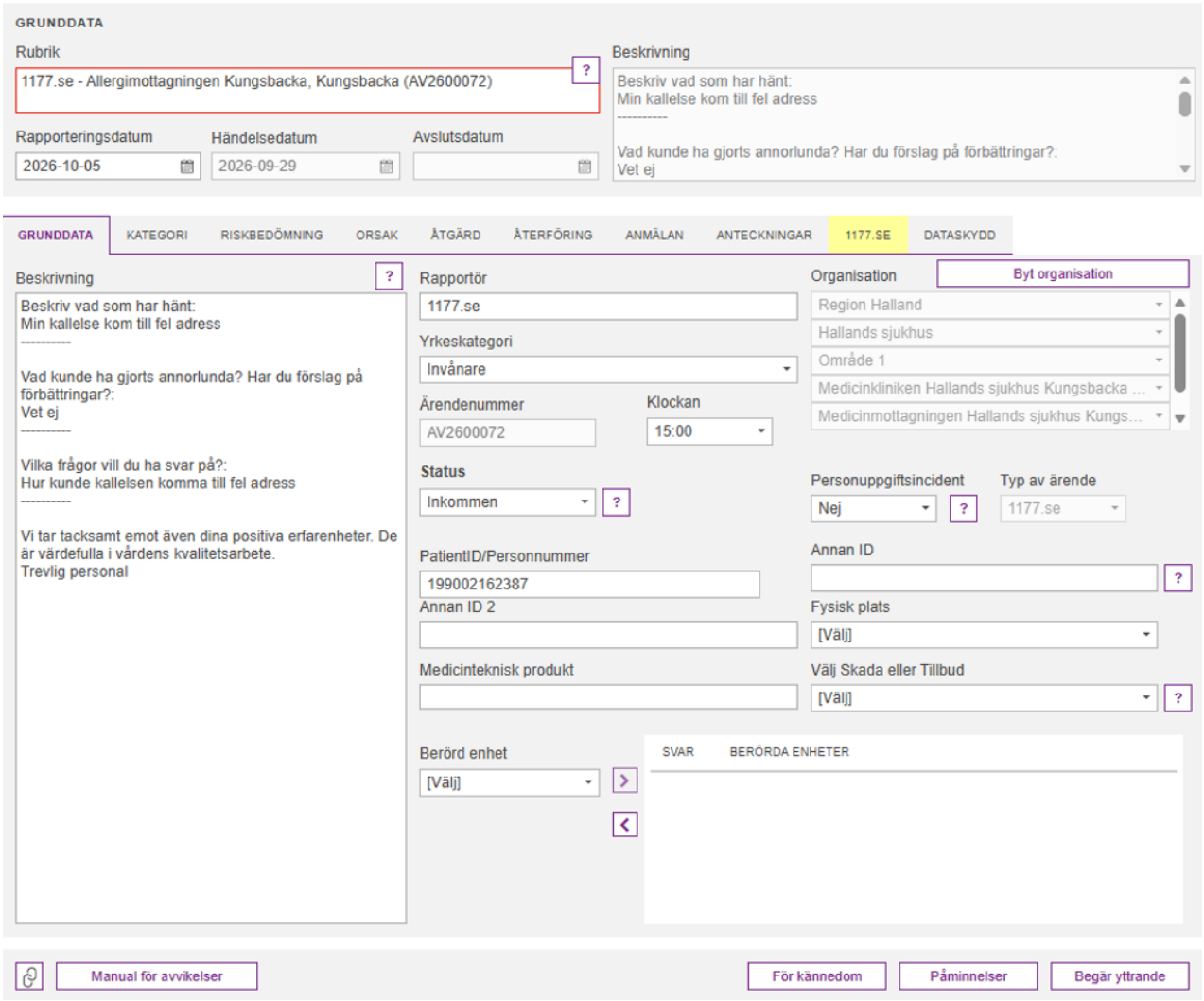


Du kan se avvikelsen men kan inte arbeta med den.



Avbryter övertag av avvikelse.

Bearbetning Grunddata



När du öppnat avvikelsen kommer du till fliken **Egenskaper** med fliken **Grunddata** vald.

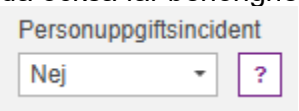
Du har möjlighet att byta ut ordet avvikelser under **Rubrik** och ersätta med lämplig titel så att avvikelsen lätt kan identifieras.

Under **Annan ID** och **Annan ID 2** fyller du i de ID:n som just din enhet har behov av att få ut statistik på, t. ex. apparatnummer, registreringsnummer på bilar eller batchnummer.

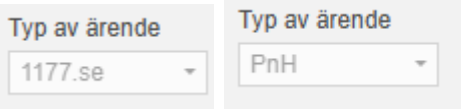
Under **Välj Skada eller Tillbud** väljer du om händelsen medfört skada eller hade kunnat medföra skada.

En ny avvikelse har status **Inkommen**. Så fort du har uppdaterat något på avvikelsen ändras status till **Pågående**.

Om en avvikelse rapporteras som att även vara en personuppgiftsincident så är värdet i kontrollen Personuppgiftsincident satt till Ja annars är den Nej. Om den manuellt ändras till Ja och sparas så kommer det skickas ett mejl till Dataskydd som då också får behörighet till avvikelsen för att kunna utreda incidenten.



Fältet Typ av ärende visar om ärendet kommer från 1177.se eller Patientnämnden. Värdet kan inte ändras manuellt.



Om en avvikelse kommit till fel avdelning så går den att flytta. Detta gör du med funktionen **Byt organisation**. Observera att om du flyttar en avvikelse så förlorar du tillgång till den och överlåter all handläggning till mottagande avdelning.

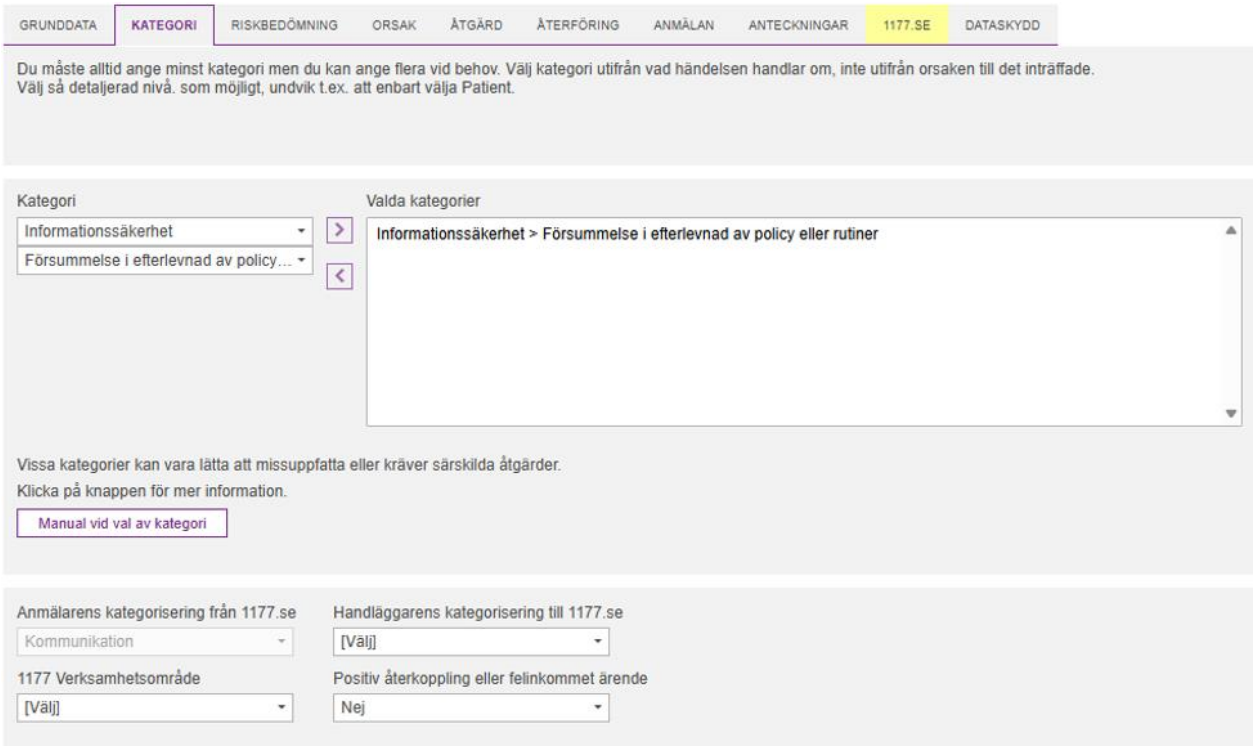


Sök upp den aktuella avdelningen via filtreringsfunktionen.
Gör ditt val och tryck OK



Kategori

I rullgardinsmenyn väljer du vilken kategori avvikelsen tillhör. Förklaringar till de olika alternativen finns i **Manual vid val av kategori**. Genom att klicka på högerpilen läggs vald kategori till i fältet **Valda alternativ**. Det går att göra flera val. Minst en kategori måste väljas innan avvikelsen kan avslutas. Flytta endast över lägsta nivå till **Valda alternativ** för att få bättre kvalitet på förbättringsarbetet. Kategorisering är ett obligatoriskt moment i handläggning av avvikelser. När du sparat kategoriseringen så blir fliken grönmarkerad.



Är avvikelsen upprättad i 1177.se så kommer invånarens kategorisering att automatiskt vara ifylld. Du behöver komplettera med en egen kategorisering enligt samma val samt ange verksamhetsområde. De här 2 värdena är obligatoriska att fylla i.

Kontrollen ”Positiv återkoppling eller felinkommet ärende” kan enbart användas om ärendet inkommit från 1177.se. Kontrollen används i de fall som invånaren skickat in fel typ av ärende eller om det rör sig om positiv återkoppling.

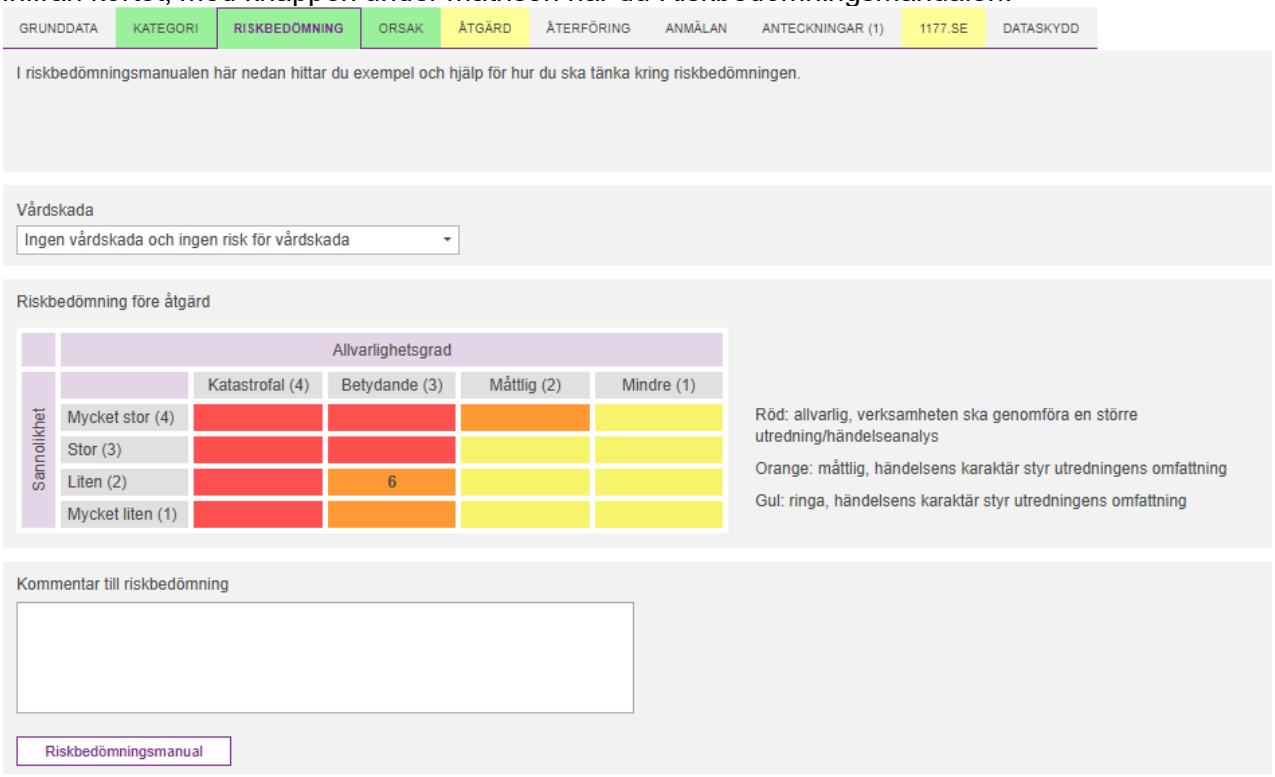
Om värdet sätts till Ja och informationen sparas behöver inga andra val göras i handläggningen, exempelvis riskbedömning eller orsak.

I fliken Anteckningar gör du noteringar om dina val.

Riskbedömning

Varje avvikelse ska riskbedömas, det är ett obligatoriskt moment.
Börja med att bedöma om det är en Vårdskada, Risk för vårdskada eller Ingen vårdskada och ingen risk för vårdskada.
Bedöm sedan sannolikhet för upprepande och allvarlighetsgrad, se rutin Avvikelser – bedömning av riskvärde i Platina.

Inifrån kortet, med knappen under matrisen når du Riskbedömningsmanualen.



Markera i tabellen hur du bedömer avvikelsen. Ange även en kommentar till riskbedömning. Din kommentar kommer att visas i fliken **Anteckningar**. När du sparat ner riskbedömningen så blir fliken grön.

Risker som skattats till åtta eller mer utgör så stor risk att verksamhetschef eller motsvarande ska ta ställning till eventuell *Händelseanalys*. Detta gäller även avvikelser med lägre risktal men där allvarlighetsgraden bedöms katastrofal.

Händelseanalys

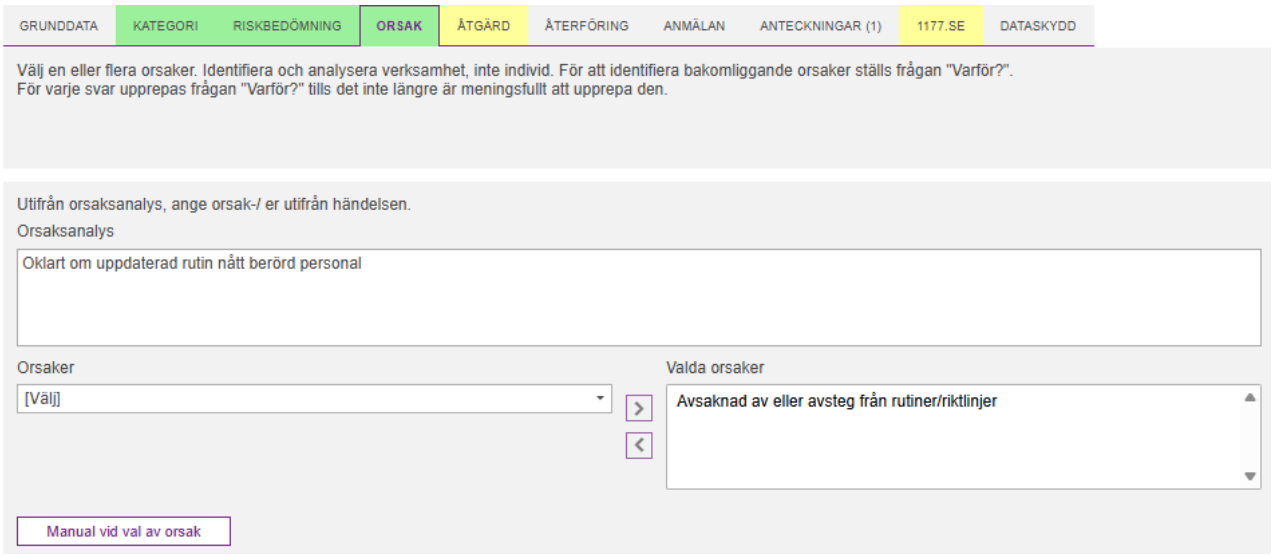
Beslut om händelseanalys dokumenteras under *Anteckningar*. Händelseanalys läggs till som

vald åtgärd i fliken Åtgärd. Analysen bifogas under *Relaterad information*.

Orsak

Analysera orsaken genom att ställa frågan ”varför?”

Om berörd enhet finns måste du avvakta med att välja orsak tills berörd enhet kontaktats och återkommit med svar.



I rullgardinsmenyn anges orsaker till varför avvikelsen inträffade. Förklaringar till de olika alternativen finns i **Manual vid val av orsak.** Genom att klicka på högerpilen läggs vald orsak till i fältet **Valda alternativ**. Det går att göra flera val. Tänk dock på att om flera orsaker anges kan det vara svårt att få en överblick vid uttag av statistik. Flytta endast över lägsta nivå till **Valda alternativ**.

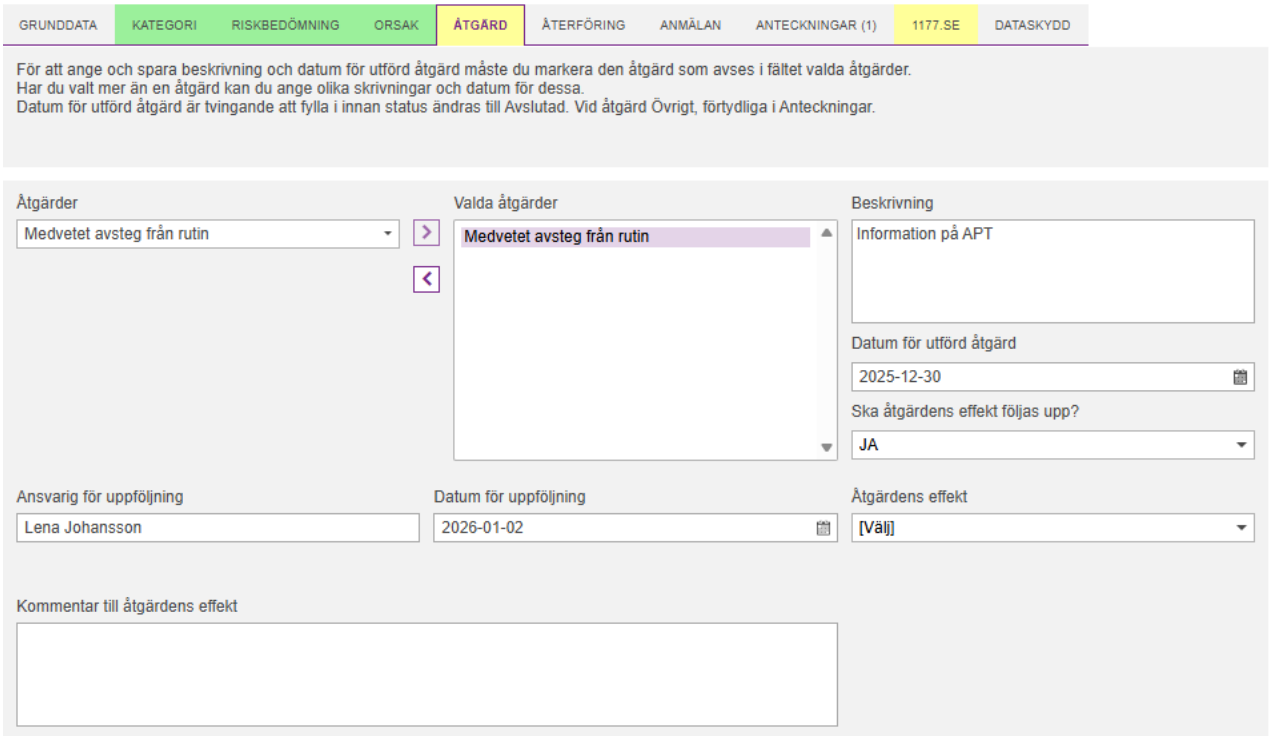
Ifylld **Orsakanalys** visas även under **Anteckningar** för att kunna bidra till verksamhetens förbättringsarbete.

Fliken Orsak är obligatorisk och blir grön efter att du sparat dina uppgifter.

Åtgärd

Åtgärderna ska kopplas till orsak.
Om berörd enhet finns måste du avvakta med att välja åtgärd tills berörd enhet kontaktats och återkommit med svar.

I rullgardinsmenyn anges åtgärder till avvikelsen. Förklaringar till de olika alternativen finns i **Manual vid val av åtgärd.** Genom att klicka på pilen för **Lägg till** läggs vald åtgärd till i fältet **Valda åtgärder**. Det går att göra flera val.



Avvikelsen går inte att avsluta förrän **Datum för utförd åtgärd** är angivet och passerat. Du måste markera valda åtgärder innan du fyller i datum för utförd åtgärd. Du ska markera datum för varje vald åtgärd för att kunna avsluta avvikelsen.

Om ansvarig chef bedömer att **Åtgärdernas effekt** ska följas upp väljs *JA* i rutan för **Uppföljning**. Status på ärendet ändras då automatiskt till **Uppföljning**. Fliken Uppföljning gulmarkeras, den är påbörjad men inte klar. Avvikelsen kan i så fall inte avslutas förrän **Åtgärdens/åtgärdernas effekt** är angiven. När åtgärdens effekt har rapporterats grönmarkeras fliken Uppföljning.

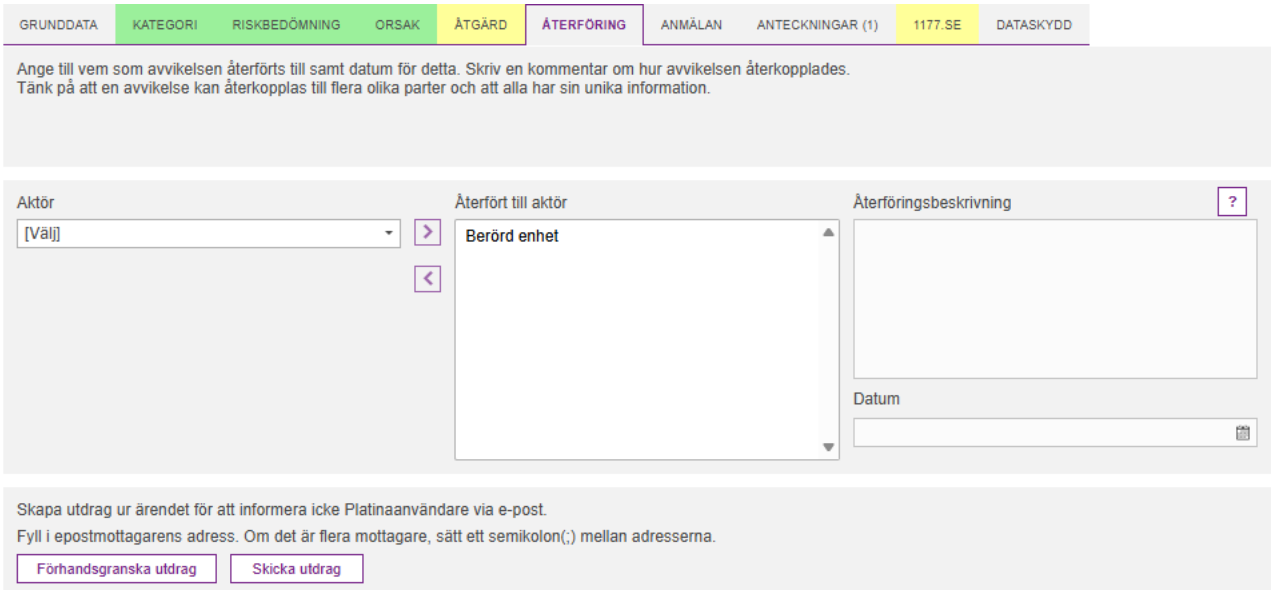
Skriv gärna in en kommentar till åtgärdens effekt.

Åtgärd är ett obligatoriskt moment. I de fall där ingen åtgärd behöver vidtagas så finns åtgärden **Ingen åtgärd** att välja. När du är klar så grönmarkeras fliken.

Återföring

I rullgardinsmenyn för återföring väljer du vem du har återfört till. Genom att klicka på pilen för **Lägg till** läggs ditt val i fältet **Återfört till aktör.** Det går att göra flera val.

Återför sker med automatik till rapportören via mail och till berörda enheter som får en rad i Delad information på sin startsida i Platina.

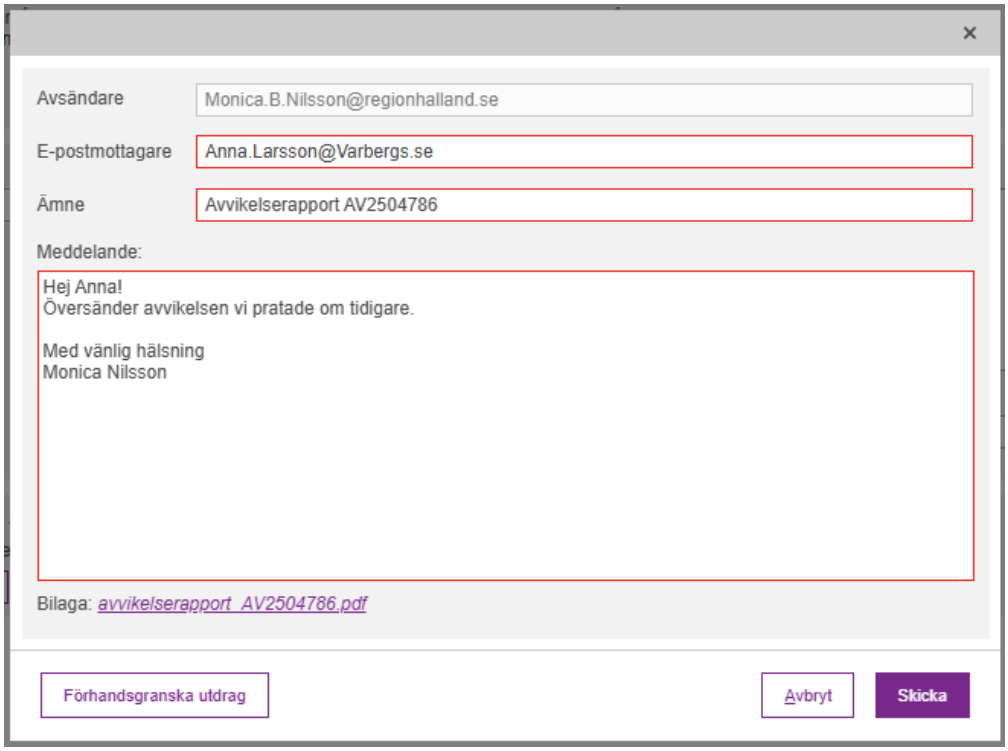


Kommentera alltid ditt/dina val i fliken **Anteckningar**.

En återföring till rapportör eller annan berörd som *inte har platinabehörighet* gör du med hjälp av knappen **Skicka utdrag**. Tänk på att först trycka på *Spara* så att allt du har gjort i avvikelsen sparas. Vill du läsa utdraget innan du skickar det kan du **Förhandsgranska utdrag**.

Rapporten innehåller inte personnummer.

När du klickar **Skicka utdrag** så får du upp följande ruta:



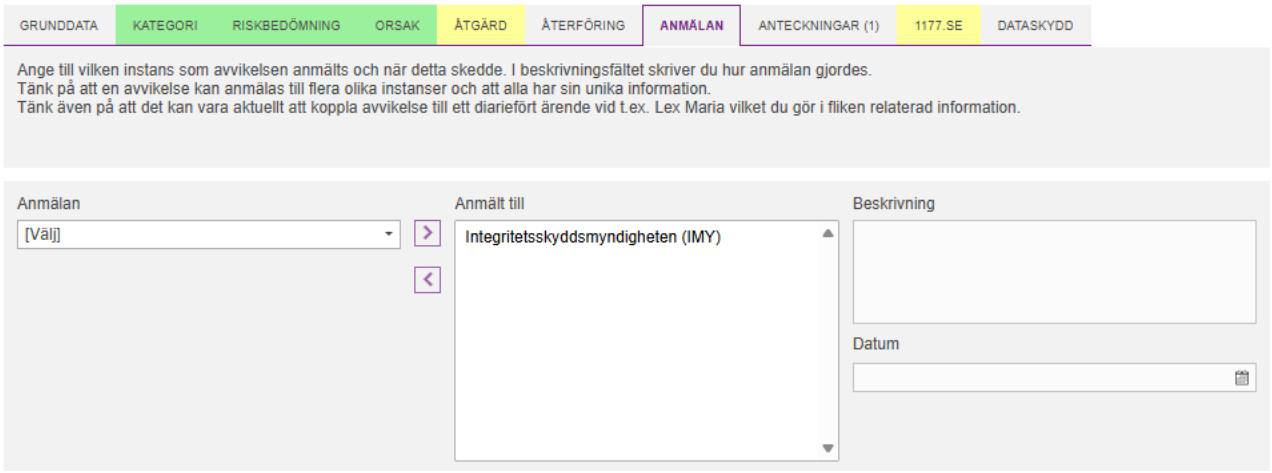
Fyll i epostmottagarens adress. Om det är flera mottagare, sätt ett semikolon ; emellan adresserna.
Ämnet går att redigera vid behov. Fyll alltid i **Meddelande**.

En automatisk anteckning blir nu tillagd i **Anteckningar** att du skickat utdrag och till vilken mottagare.

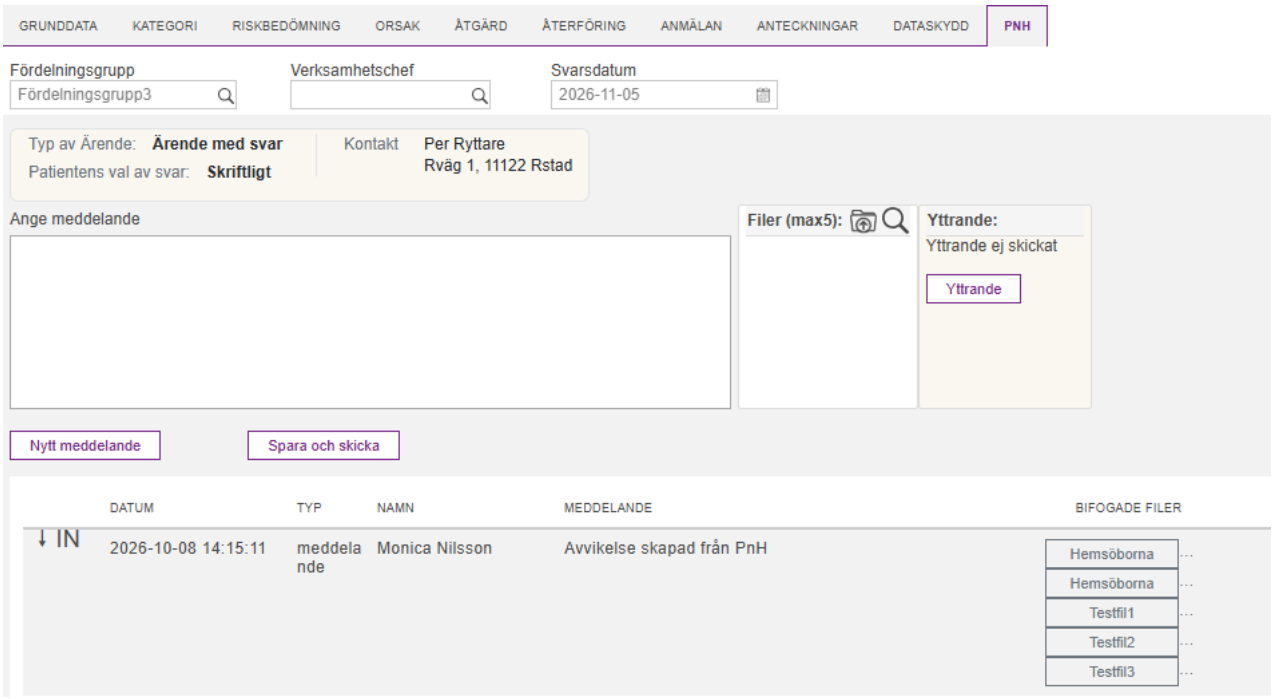
Anmälan

I rullgardinsmenyn för anmälan dokumenterar du vem du har anmält till.
Genom att klicka på pilen för Lägg till läggs ditt val i fältet Anmält till. Det går att göra flera val.

Genom att markera vem man anmält till kan man även ange Beskrivning och Datum för anmälan.



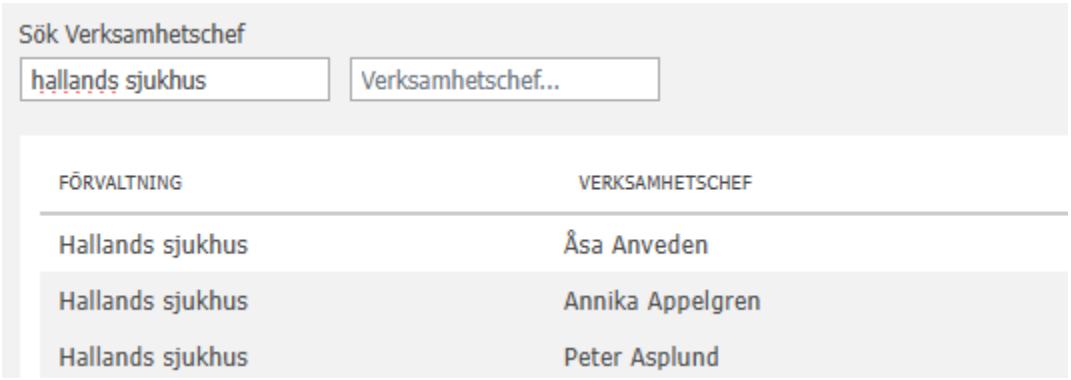
PNH (Patientnämnden Halland)
Fliken är enbart tillgänglig om avvikelsen skapats av Patientnämnden.



När en avvikelse från Patientnämnden inkommer till vården så är det hos en så kallad fördelningsgrupp den landar. I fördelningsgruppen ingår alltid ansvarig verksamhetschef, utöver denne så kan även andra utsedda personer ingå som anses vara lämpliga.

Det första fördelningsgruppen ska göra är att utse ansvarig verksamhetschef, detta görs genom att klicka på förstoringsglaset och sedan söka fram personen. Enbart personer med chefskod B dvs chefer med verksamhetsansvar är sökbara.

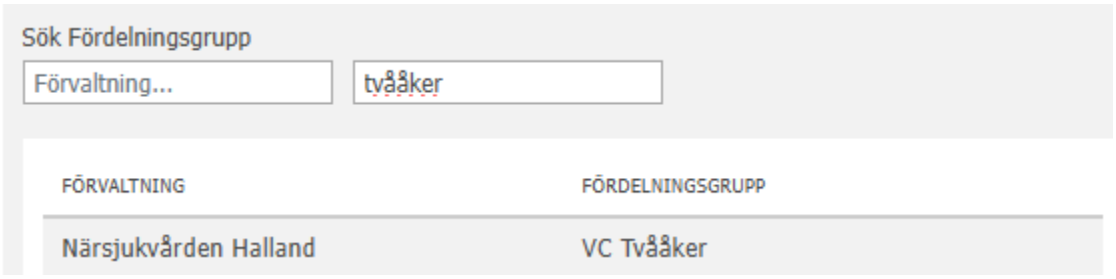
Du kan söka på både förvaltning och namn samt kombinera dessa för att hitta rätt person. När du valt en verksamhetschef så kommer det att skickas ett mejl till personen om att denne är utsedd till ansvarig för avvikelsen. Mejl skickas enbart om utsedd verksamhetschef inte ingår i fördelningsgruppen vilket kan hända vid frånvaro av ordinarie verksamhetschef.



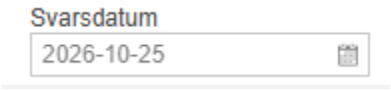
Avvikelser från Patientnämnden har vid skapandet ingen organisatorisk tillhörighet, detta behöver under handläggningsprocessen hanteras genom att på fliken Grunddata använda funktionen ”Byt organisation ”. Fördelningsgruppen behåller under hela handläggningen sin behörighet till avvikelsen.

Om det visar sig att avvikelsen inte hör hemma rent organisatoriskt hos fördelningsgruppen så går det att flytta den till en annan fördelningsgrupp.

Tryck på förstoringsglaset och sök, även här kan du söka på förvaltning och namn.



Patientnämnden sätter ett svarsdatum då ett svar ska ha inkommit till dem, detta är inte ändringsbart i avvikelsen.



Om uppskov med svar behövs så ska detta meddelas till Patientnämnden via kommunikationskontrollen. Har inget svar skickats innan svarsdatum passerat så kommer det gå ut automatiska påminnelser.

Med i avvikelsen kommer det information från Patientnämnden som säger hur invånaren vill ha svar och hur detta ska kommuniceras.



Typ av ärende:

- Ärende för information, kräver inget yttrande.
- Ärende med svar, kräver ett yttrande.

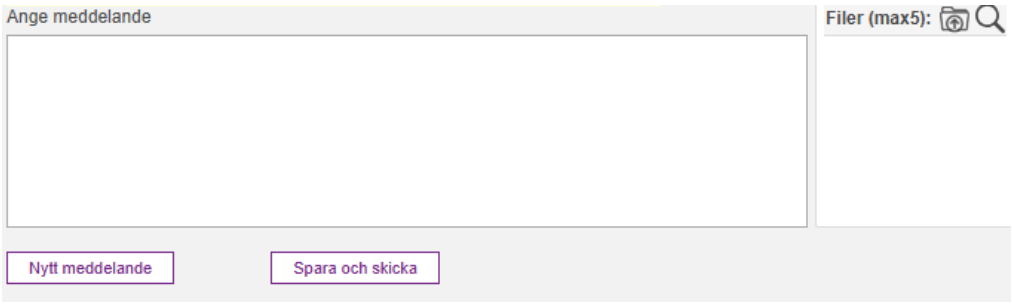
Patientens val av svar:

- Skriftligt
- Telefon
- Möte
- 1177.se

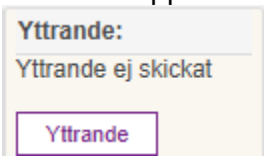
Vården får den information i avvikelsen som krävs för att kunna svara, dvs är det ett skriftligt svar så kommer adress med. Är det svar över telefon så skickas telefonnummer med. Vill invånaren ha svar via 1177.se så kommer svaret att skickas både till Patientnämnden och invånaren samtidigt.

Det är möjligt att från avvikelsen ha kommunikation med Patientnämnden genom att skicka meddelanden där du även kan bifoga filer.
De här meddelandena går **inte** ut till invånaren utan stannar i Platina.

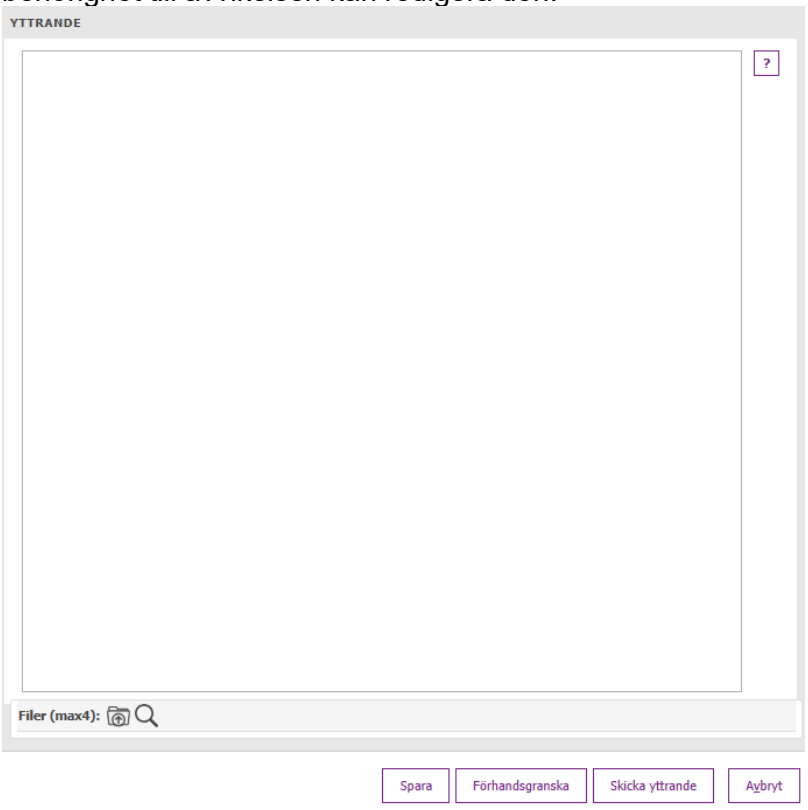
Vid inkommande meddelanden så blir handläggarna av avvikelsen notifierad via mejl.



Det yttrande/svar som ska komma invånaren till handa skrivs i ett dedikerat fält i avvikelsen som nås via knappen Yttrande.



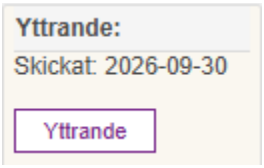
Det går att spara och återkomma till yttrandet under hela handläggningen och alla med behörighet till avvikelsen kan redigera den.



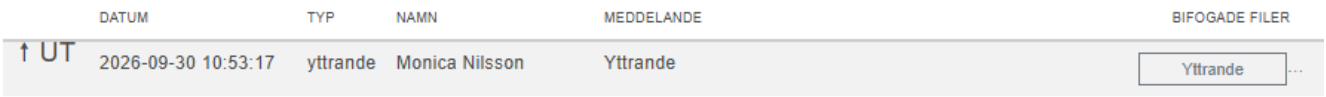
Invånaren och Patientnämnden kommer få ta del av yttrandet i form av en PDF-fil som skapas automatiskt av systemet och där yttrandet infogas. Du kan förhandsgranska PDF-filen innan du skickar genom att trycka på Förhandsgranska.

När yttrandet är färdigställt så klickar du på Skicka yttrande och svaret går i väg till Patientnämnden samt invånaren om denne vill ha svar via 1177.se.

Kontrollen på fliken visar nu att yttrandet har skickats och vilket datum detta skedde.



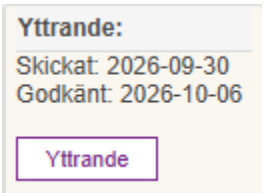
Det läggs även till en rad i kommunikationen där yttrandet är klickbart.



Patientnämnden kan begära kompletteringar av yttrandet, denna begäran inkommer via kommunikationskontrollen. Ska ett nytt yttrande skickas så kan man låsa upp yttrandefältet och antingen revidera det redan skickade eller skriva ett helt nytt. När det nya yttrandet är klart så skickas det på nytt över till Patientnämnden.



Avvikelsen kan avslutas först när invånaren har godkänt svaret via Patientnämnden. När svaret väl är godkänt så kommer detta synas i yttrande rutan.



Delad information / För kännedom

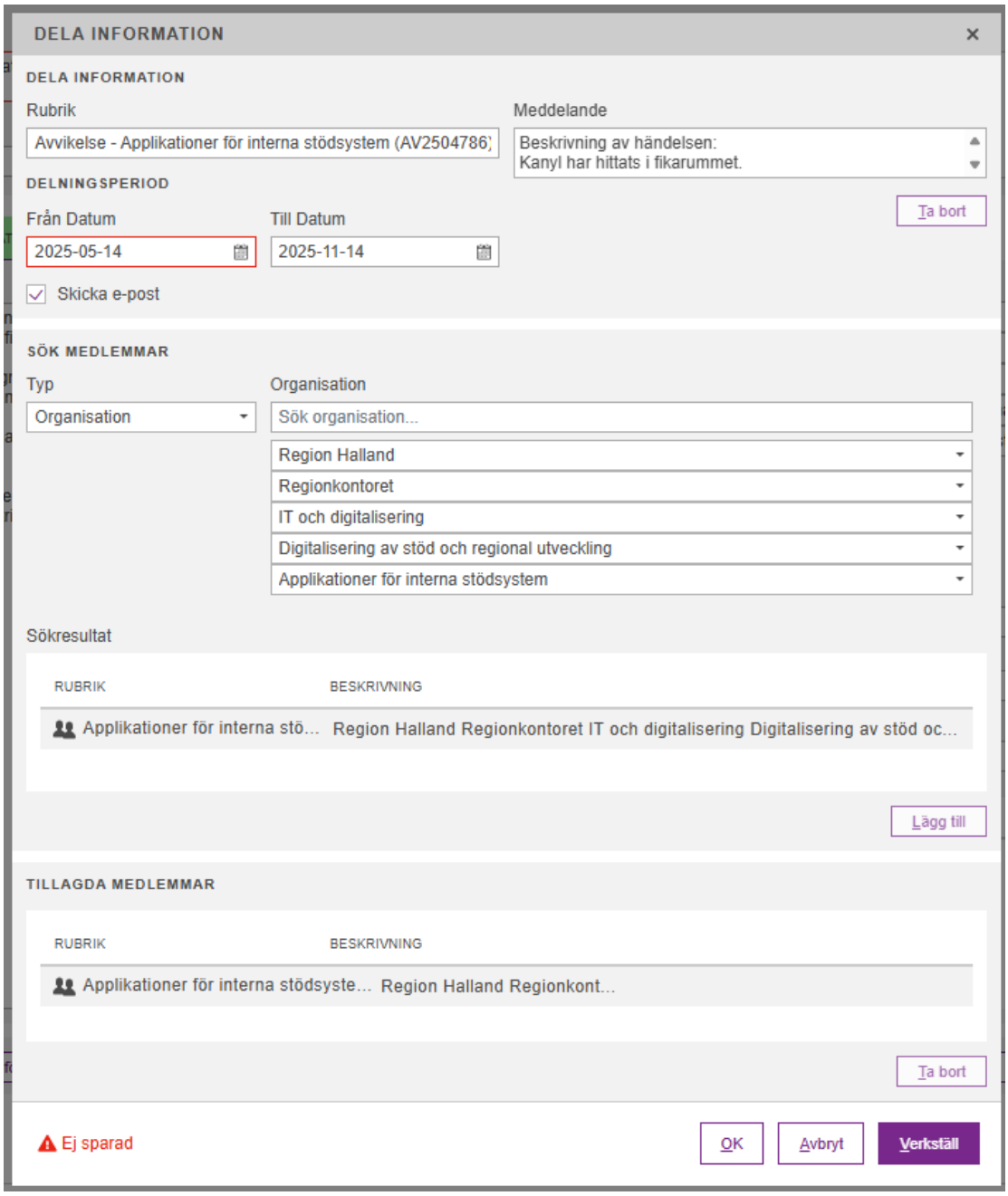
Du publicerar en avvikelse till organisation/person för kännedom.



Använd **För kännedom** om du inte förväntar dig något svar från den du skickar till.

Hallands sjukhus använder funktionen för kännedom för att kommunicera ärenden från Inspektionen för vård och omsorg. Se Rutin: Patientklagomål, handläggning av IVO-ärende.

Publiceringsdatum *Från Datum* är förifyllt med dagens datum. *Till Datum* är förifyllt med ett datum 6 månader framåt och är uppdateringsbart. *Till Datum* visar hur länge avvikelsen visas i mottagarens box för Delad information.

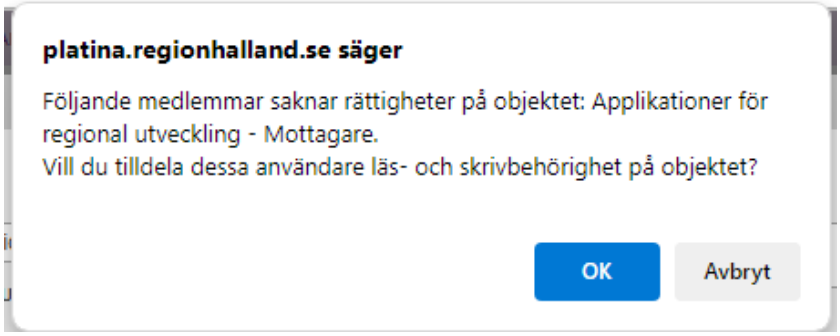


Under **Söktext** lägger du till den organisation/person som avvikelsen ska skickas till för kännedom. Vid sökning på organisation ändras rubriken Söktext till Organisation samt att en sökruta visas för sökning på organisationsenheter.

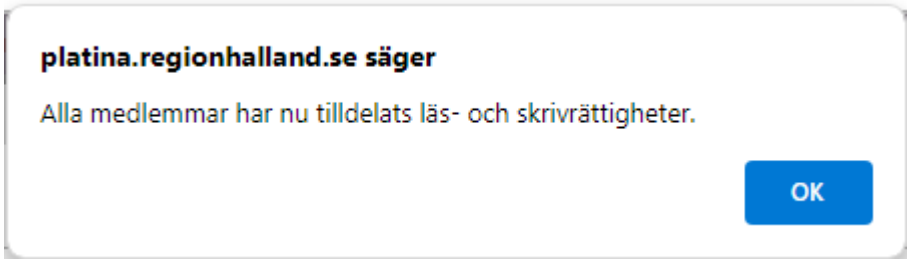
När du kommit ner till lägsta nivån i organisationen visas motagargruppen, markera den och klicka Lägg till.

Klicka OK och avvikelsen visas i mottagarens startsidebox Delad Information.

Saknar mottagaren behörighet på avvikelsen får du upp detta meddelande:



Svara **OK** på frågan och mottagaren tilldelas läs- och skrivbehörighet på avvikelsen.



Följande meddelande visas och du kan klicka OK.

Denna symbol för delning visas på **Startsidan** till höger om avvikelsen.

På **Startsidan** under **Delad information** får du upp avvikelser som andra användare av Platina vill att du ska få för kännedom, d.v.s. du förväntas inte att svara på avvikelserna.

Hallands sjukhus använder funktionen för kännedom för att kommunicera ärenden från Inspektionen för vård och omsorg. Se Rutin: Patientklagomål, handläggning av IVO-ärende.

För att bli av med avvikelsen i startsideboxen **Delad information** högerklicka och välj **Avfärda delning.**

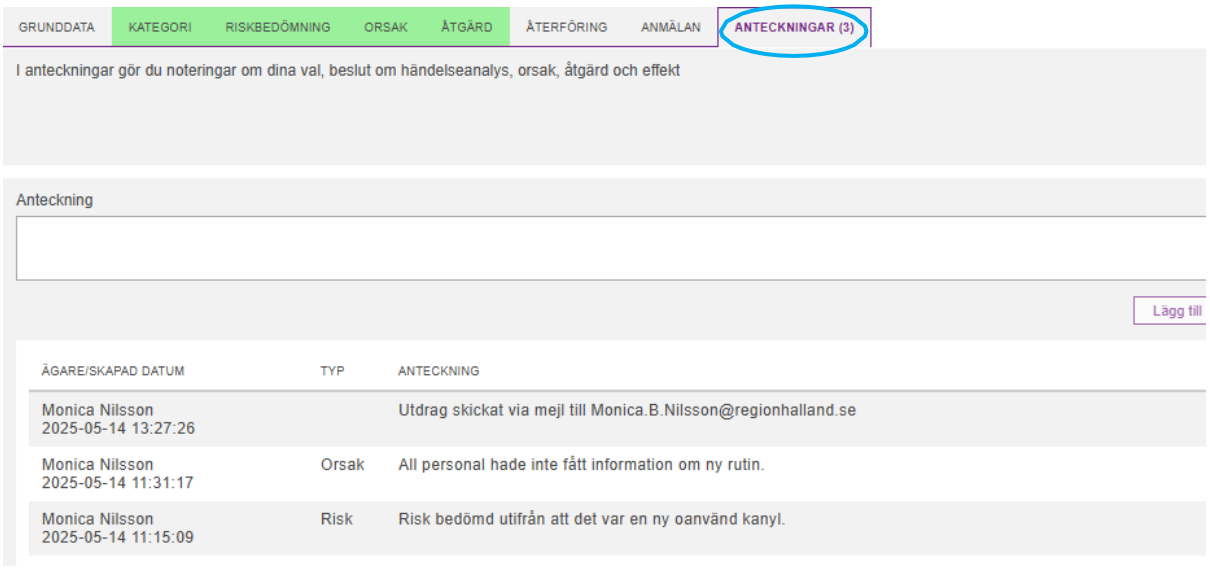
Anteckningar



Under **Anteckningar** ger du kommentarer till de val du gör under handläggningen av avvikelsen. Här skrivs också vart/till vem avvikelsen skickas och vilka åtgärder du vill att mottagaren ska göra samt svaret från mottagaren. Övrig information som framkommer under utredningen dokumenteras också här. Orsaksanalysen och kommentar till riskbedömning visas även här bland anteckningarna.

Dokumentationen i anteckningar kan likställas med **händelsens journalanteckningar**.

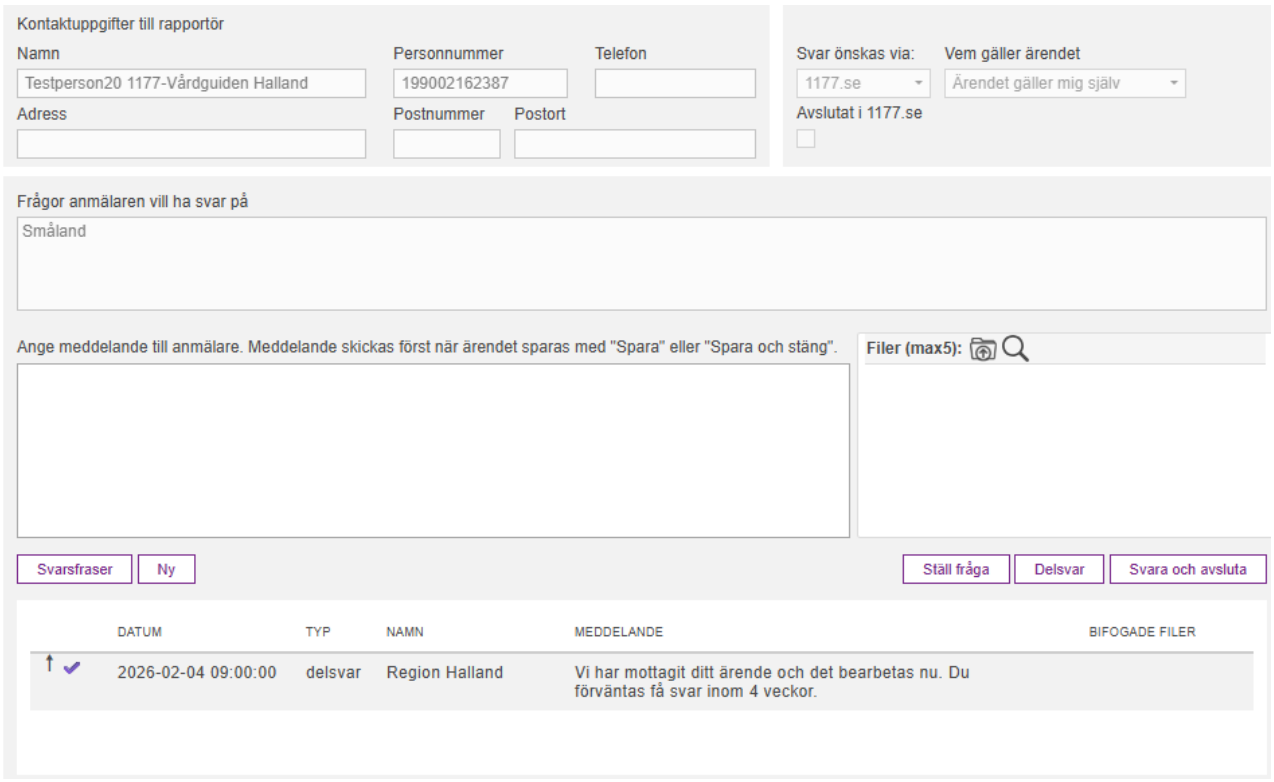
Skriv din anteckning i fältet **Anteckning** och klicka sedan på knappen **Spara och stäng**. Anteckningen sparas tillsammans med namn, datum och tid. Efter flikens benämning **Anteckning** visas inom parentes hur många anteckningar som finns för avvikelsen.



Här använder du knappen *Lägg till* innan du klickar Spara och stäng eller Spara.

En symbol i form av ett anteckningsblock visas på **Startsidan** efter avvikelsen**.**

1177.se



Fliken 1177.se är enbart tillgänglig om avvikelsen har upprättats av en invånare via funktionen Synpunkter och klagomål. Du kan inte skapa upp ärenden i 1177.se åt invånaren.

I den övre delen av kortet visas invånarens (rapportörens) person- och kontaktuppgifter samt på vilket sätt som invånaren vill ha svar. Det går även att se om avvikelsen gäller invånaren själv eller en närstående. Telefonnummer finns bara om invånaren önskar svar på det sättet.



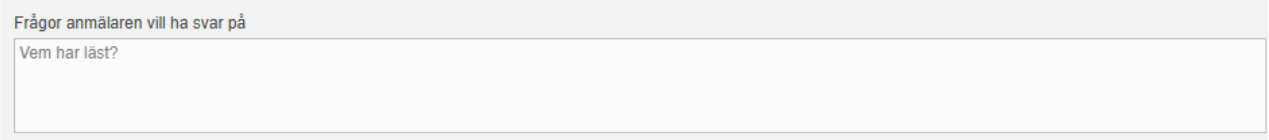
Om avvikelsen gäller en närstående måste invånaren själv ange uppgifterna om den närstående i textfälten, eftersom det inte finns särskilda fält för detta i 1177.se.

I tjänsten Synpunkter och klagomål på 1177.se så behöver invånaren svara på följande uppmaningar.

- Beskriv vad som har hänt
- Vad kunde ha gjorts annorlunda? Har du förslag på förbättringar?
- Vilka frågor vill du ha svar på?
- Vi tar tacksamt emot även dina positiva erfarenheter. De är värdefulla i vårdens kvalitetsarbete.

Svaren på de frågorna infogas i de två beskrivningsfälten på fliken grunddata.

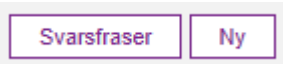
Det som invånaren skrivit under ”Vilka frågor vill du ha svar på?” visas även i fliken 1177.se för att handläggaren enkelt ska ha tillgång till den vid kommunikation med invånaren.



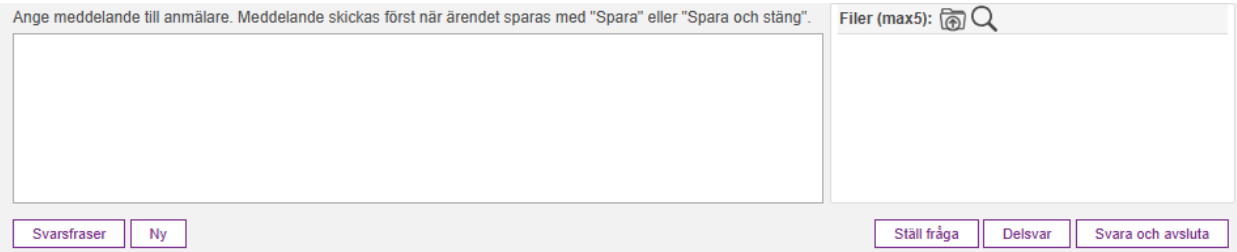
Det finns 3 olika typer av kommunikation som handläggaren kan ha med invånaren.

- **Ställ fråga**. Ger dig som handläggare möjlighet att till exempel begära kompletterande information samt ger invånaren möjlighet att svara dig i ärendet.
- **Delsvar**. Används för att delge information till invånaren utan att invånaren kan skriva tillbaka. Ett inskickat ärende/avvikelse har alltid denna status när det inkommer till Platina.
- **Svara och avsluta**. Det här är det slutliga svaret till invånaren vilket stänger ärendet i 1177.se. Vidare kommunikation med 1177.se i det aktuella ärendet är inte längre möjlig. Du kan inte avsluta en avvikelse som kommer från 1177.se utan att ha avslutat den där först.

För att skicka ett meddelande till invånaren klickar du först på Ny och skriver sedan ditt meddelande.



.

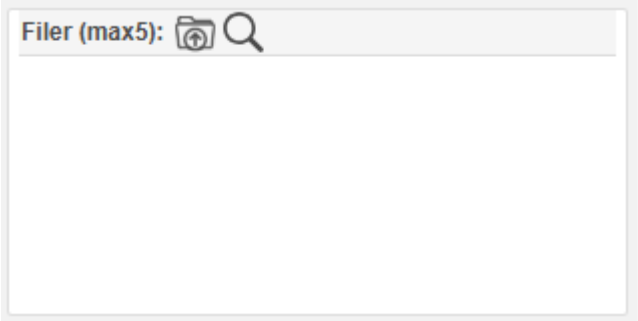


När du skrivit klart ditt meddelande trycker du sedan på rätt knapp beroende på vilken typ av meddelande du ska skicka till invånaren.



Vid behov kan även filer bifogas ett meddelande till 1177.se. Bifogar du någon annan filtyp än PDF, JPG, PNG eller TIFF så kommer Platina att automatiskt konvertera filen till PDF.

Det finns två sätt att välja fien/filerna du ska skicka över till invånaren. Antingen klickar du på ikonen som indikerar uppladdning och får du bläddra fram på din dator efter filen. Det andra sättet är att söka upp den i den aktuella avvikelsens fil-area via förstoringsglaset.



Meddelandet skickas först när ärendet sparas med "Spara" eller "Spara och stäng".
Du kan bara skriva ett meddelande åt gången men det finns ingen begränsning i det totala antalet meddelanden som kan skickas.

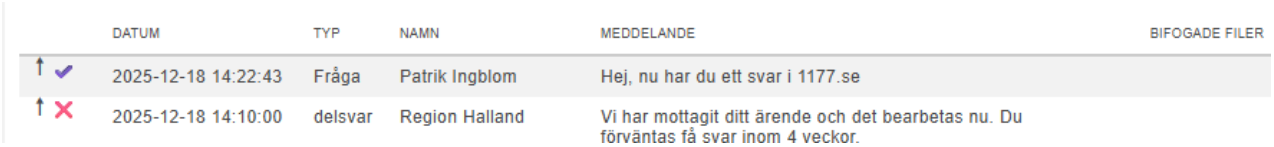
Svarsfraser är ett register över standardiserade texter som Region Halland beslutat om och som kan användas vid behov.



Inkomna och skickade meddelande läggs i en kommunikationshistorik, där du kan klicka på en rad för att se den i det ovanliggande meddelandefönstret.

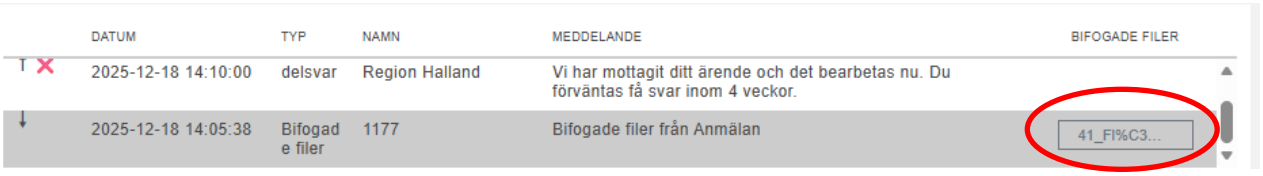
När en invånare skickar in en synpunkt eller klagomål så skickas det en automatisk bekräftelse

på att vi mottagit dennes ärende och att vi kommer svara inom 4 veckor.



	DATUM	TYP	NAMN	MEDDELANDE	BIFOGADE FILER
↑ ✔	2025-12-18 14:22:43	Fråga	Patrik Ingblom	Hej, nu har du ett svar i 1177.se	
↑ ✘	2025-12-18 14:10:00	delsvar	Region Halland	Vi har mottagit ditt ärende och det bearbetas nu. Du förväntas få svar inom 4 veckor.	

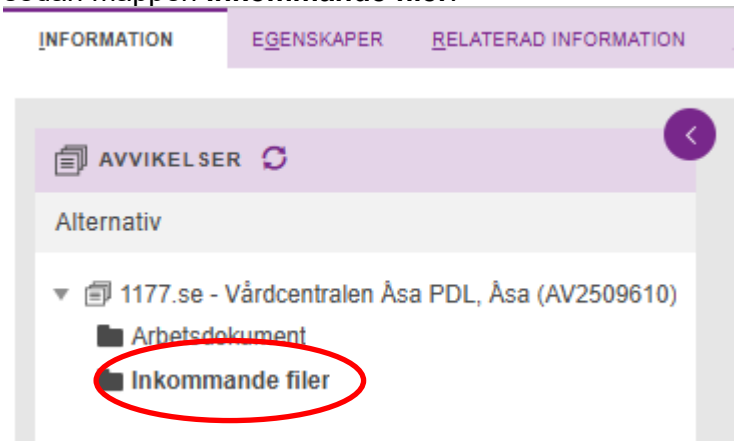
En invånare kan skicka med filer i ärendet, du når dem genom att klicka på dem i kommunikationshistoriken



	DATUM	TYP	NAMN	MEDDELANDE	BIFOGADE FILER
↑ ✘	2025-12-18 14:10:00	delsvar	Region Halland	Vi har mottagit ditt ärende och det bearbetas nu. Du förväntas få svar inom 4 veckor.	
↓	2025-12-18 14:05:38	Bifogade filer	1177	Bifogade filer från Anmälan	41_FI%C3...

När en invånare skickar ett meddelande i ett ärende så kommer detta meddelas handläggargruppen för den aktuella avdelningen via mejl.

Inkommande filer lagras i den aktuella avvikelsen och kan hittas under fliken **Information** och sedan mappen **Inkommande filer**.

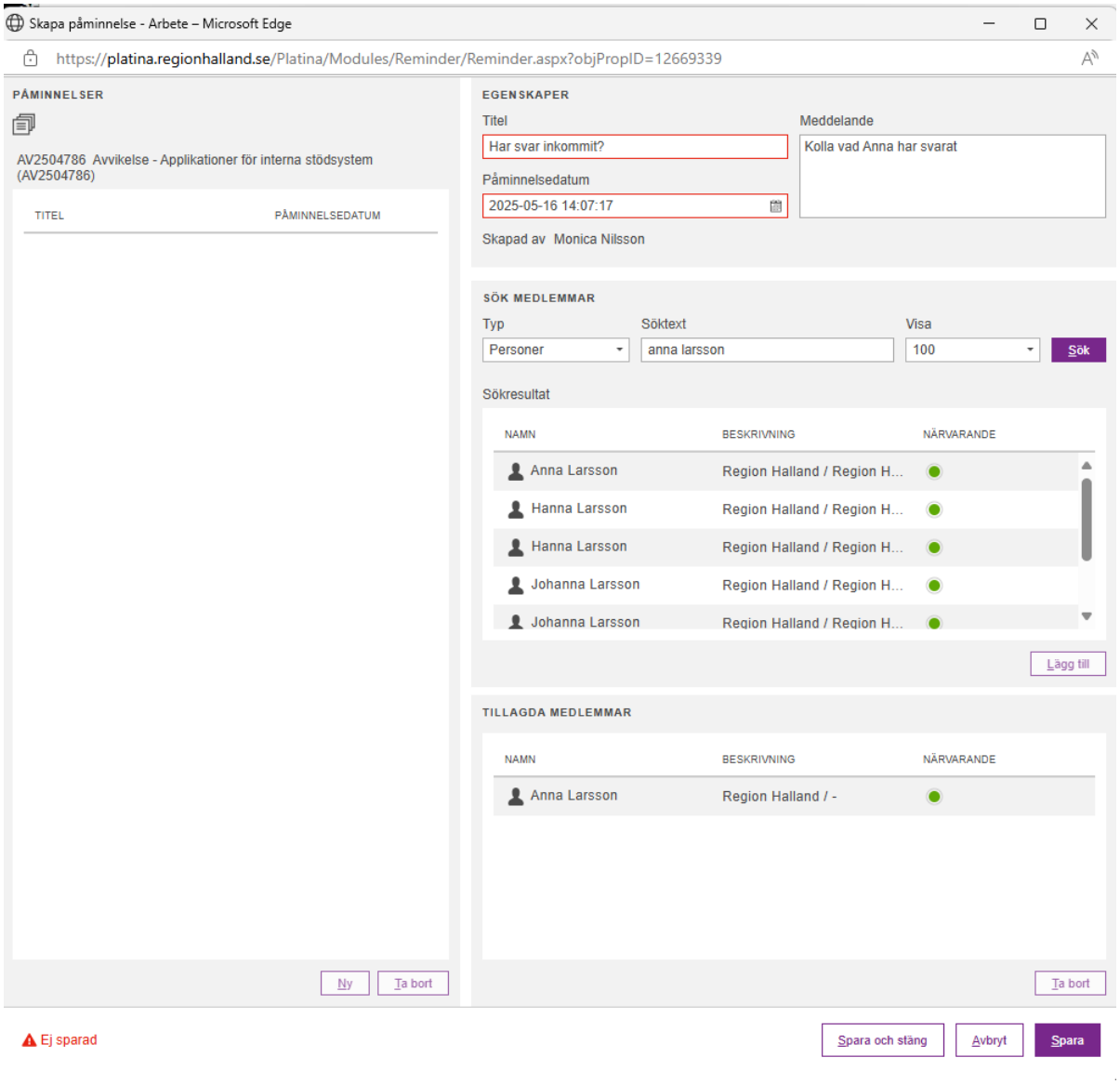


Påminnelser



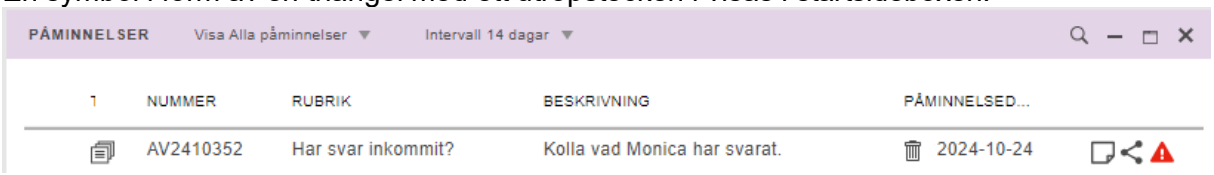
Knappen **Påminnelser** ligger längst ner på varje flik. Genom funktionen **Påminnelser** kan du påminna dig själv eller andra som är medlemmar i avvikelsen efter x antal dagar. Detta

kan till exempel vara praktiskt om du skickat iväg en avvikelse för kommentar eller åtgärd. Funktionen kan även användas vid uppföljning av en avvikelse.



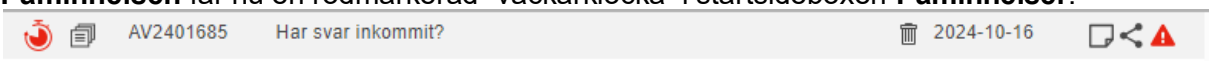
Under **Titel** skriver du vad påminnelsen gäller och under **Beskrivning** vad som ska göras. Välj från vilket datum påminnelsen ska gälla under **Påminnelsedatum.** Under **Söktext** väljer du den/de som ska få påminnelsen. Markera dina val och klicka på **Lägg till**. Spara genom att klicka Spara och stäng eller Spara.

En symbol i form av en triangel med ett utropstecken i visas i startsideboxen.



Har man skickat påminnelse till en grupp visas Avvikelsen på medlemmarnas Startsida under **Påminnelser**. När avvikelsen förfaller får vald person/grupp ett mail.

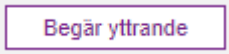
Påminnelsen får nu en rödmarkerad ”väckarklocka” i startsideboxen **Påminnelser**.



Om datumet för en påminnelse ändras skickas ett nytt mail om det nya datumet.

För att ta bort en påminnelse, på startsidan i boxen **Påminnelser**, tryck på **Avfärda,** papperskorgen  i kolumnen för Påminnelsedatum.

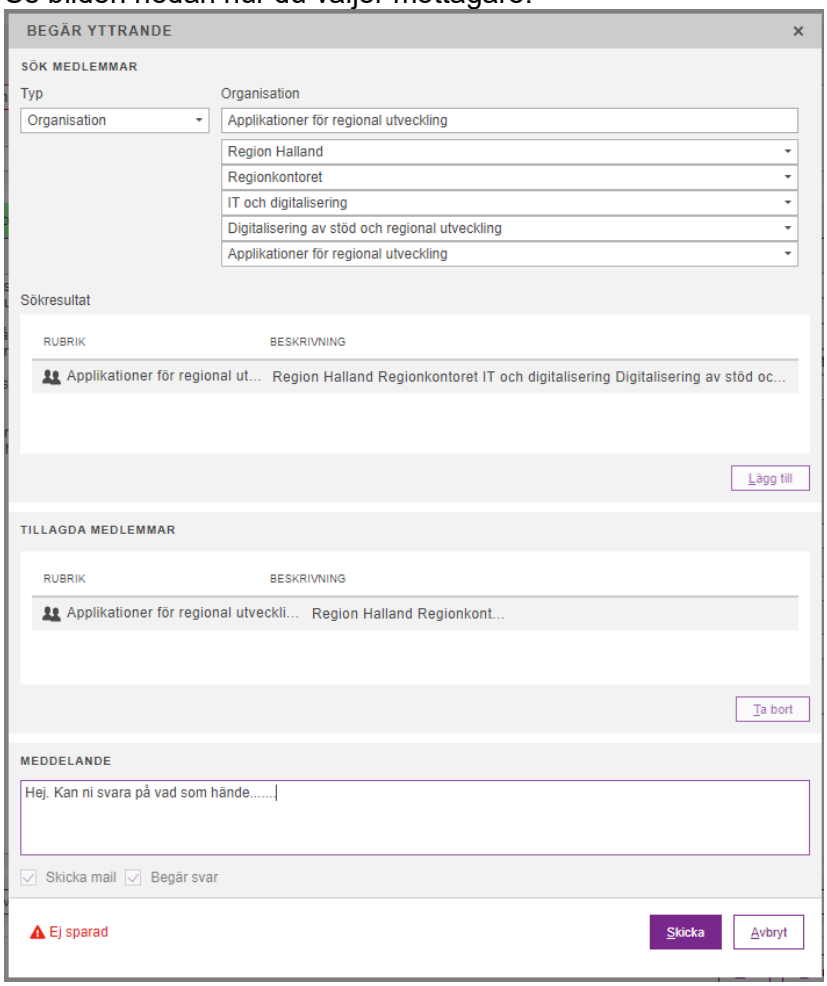
Begär yttrande



Knappen **Begär yttrande** (tidigare **Skicka till)** ligger längst ner på varje flik. **Begär yttrande** rekommenderas för att användas till mottagande organisation. En avvikelse ska endast skickas till en i taget för eventuellt utlåtande/kommentar.

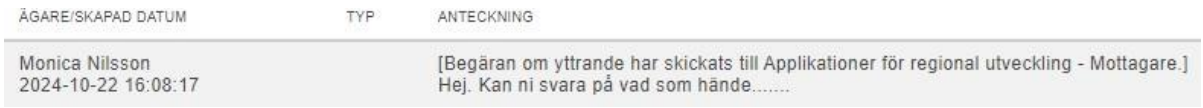
Skriv under **Anteckningar** till vem du skickar avvikelsen och vad du vill att mottagaren ska göra samt övrig information som ska sparas i ärendet. Använd bara **Begär yttrande** om du vill ha ett svar från den du skickar till.

Se bilden nedan hur du väljer mottagare.

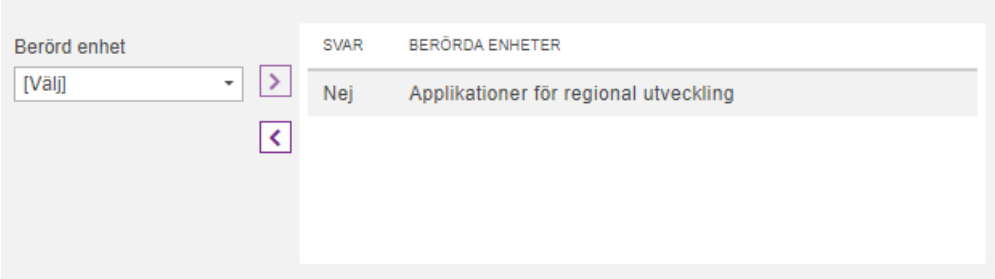


Under **Typ** väljer du den organisation /person du ska skicka avvikelsen till. Väljer du Organisation får du ett sökfält men du kan även själv stega dig ned i organisationsträdet. Markera ditt val under **Sökresultat** och välj **Lägg till.**
Under **Tillagda medlemmar** ser du nu dem som kommer att få avvikelsen när du väljer **Skicka.**

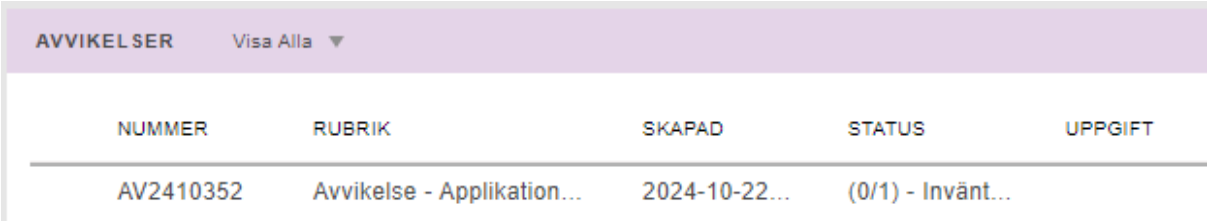
I Meddelanderutan skriver du vad det är du vill ha hjälp med från den andra organisationsenheten. En rad skrivs även i **Anteckningar.**



I första fliken **Grunddata,** har enheten vi begärde remiss ifrån nu dykt upp under **Berörd enhet.** Avvikelsen har nu fått status **Inväntar svar.**



Skickad avvikelse ligger kvar på avsändarens **Startsida**. Under **Status** ser du hur många som svarat av antalet begärda remisser.



Svara på en avvikelse som skickats till dig

När du får en avvikelse skickad till dig från en annan användare återfinns den på **Startsidan** under **Avvikelser**.
Under rubriken **Uppgift** ser du vem som skickat avvikelsen. I **Anteckningar** kan du se vad avsändaren vill att du ska göra och där dokumenterar du ditt svar. Stäng därefter avvikelsen.
Klicka på 

på startsidan för att skicka tillbaka avvikelsen till avsändaren.

Om du får en avvikelse skickad till dig som du inte ska ha ska du skicka tillbaka den till avsändaren med knappen **Svara**. Du ska inte skicka avvikelsen vidare till en ny verksamhet - då måste du bevaka när den du skickat till svarar så att du kan svara den som begärt yttrande först. Skriv istället en notering om varför du skickar tillbaka avvikelsen i **Anteckningar**.

Begär yttrande till privata vårdgivare

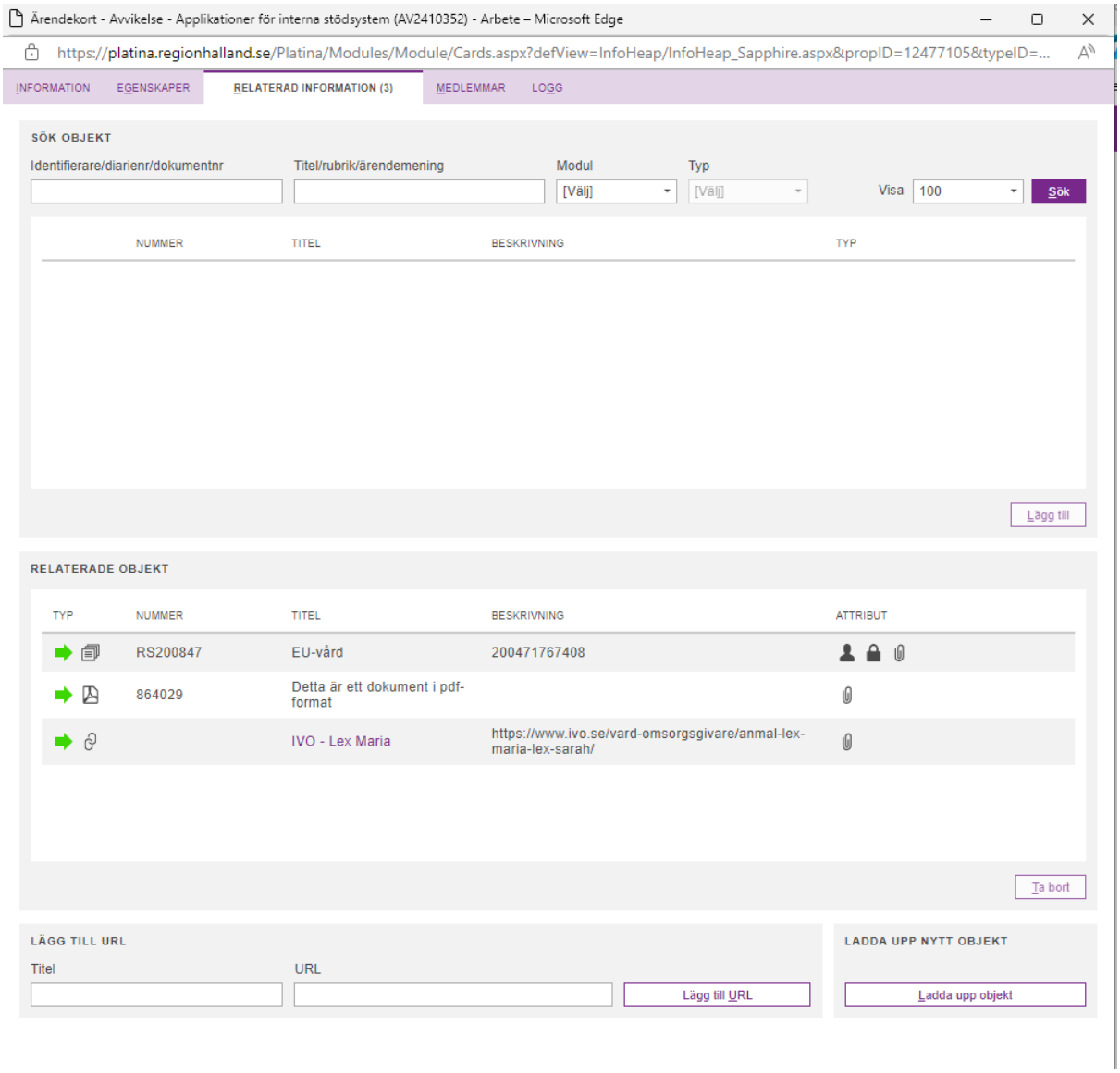
Privata vårdgivare som är anslutna till Region Halland bearbetar sina avvikelser i Platina. Det går utmärkt att skicka avvikelser till dem direkt i Platina. Du hittar dem under Vårdval Halland Privata vårdenheter samt Övrig Privat verksamhet.





Relaterad information

För att läsa/bifoga dokument klicka på fliken **Relaterad information**.



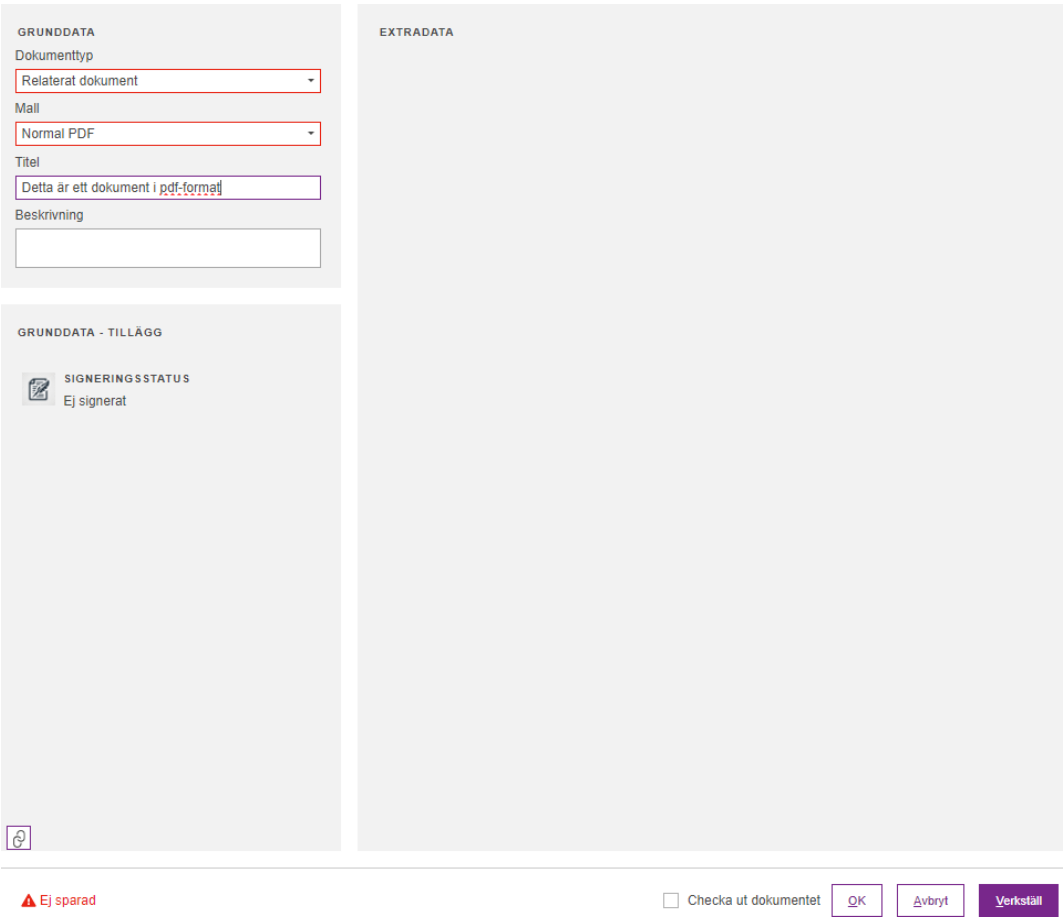
Ladda upp dokument som finns utanför Platina

För att ladda upp ett dokument klickar du på knappen **Ladda upp objekt.**

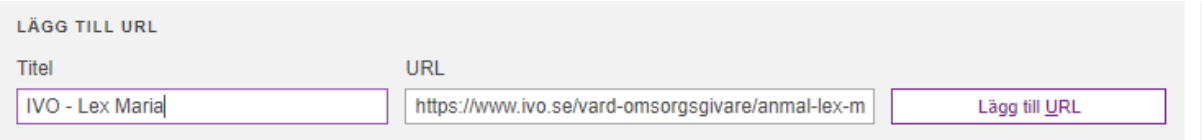


Bifoga det dokument du vill ladda upp. Utredningar som händelseanalyser ska bifogas i PDF-format för att inte kunna uppdateras. Om word-dokument ska bifogas ska det vara arbetsmaterial.

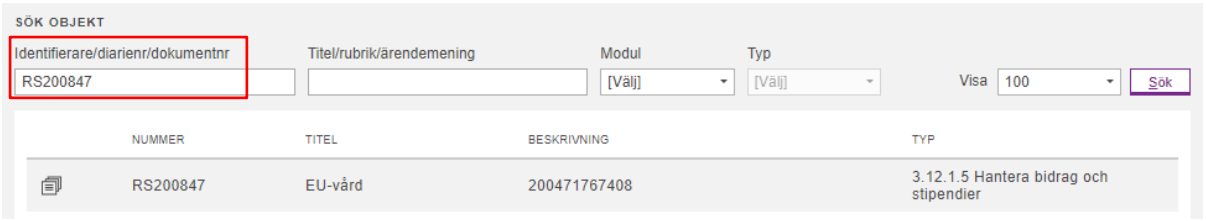
Under **Dokumenttyp** väljer du **Relaterat dokument.**
Under **Mall** väljer du lämpligt filformat**.**
Skriv lämplig titel på dokumentet och klicka på **OK** för att spara och stänga fönstret.



I relaterade dokument kan du även, längst ner till vänster, spara ner länk till informationssida hos IVO eller annan intressent. Ange Titel och url för sidan, klicka sedan **Lägg till URL**.



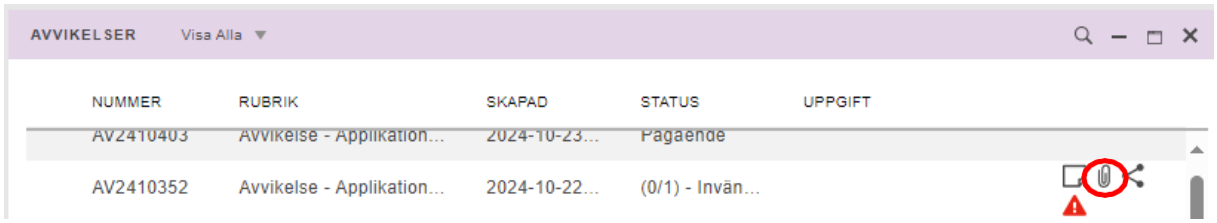
Du kan också relatera en annan avvikelse eller t.ex. ett diariefört ärende eller handling (som du är medlem av/har behörighet till). Fyll i objektets ärendenummer/identitet under **Identifierare/diarienummer/dokumentnummer** och klicka på **Sök.** Markera ditt objekt och klicka på **Lägg till**.



På fliken **Relaterad information** visas inom parentes hur många relaterade objekt avvikelsen har.



En symbol i form av ett gem visas på **Startsidan** som indikation på att det finns relaterad information.

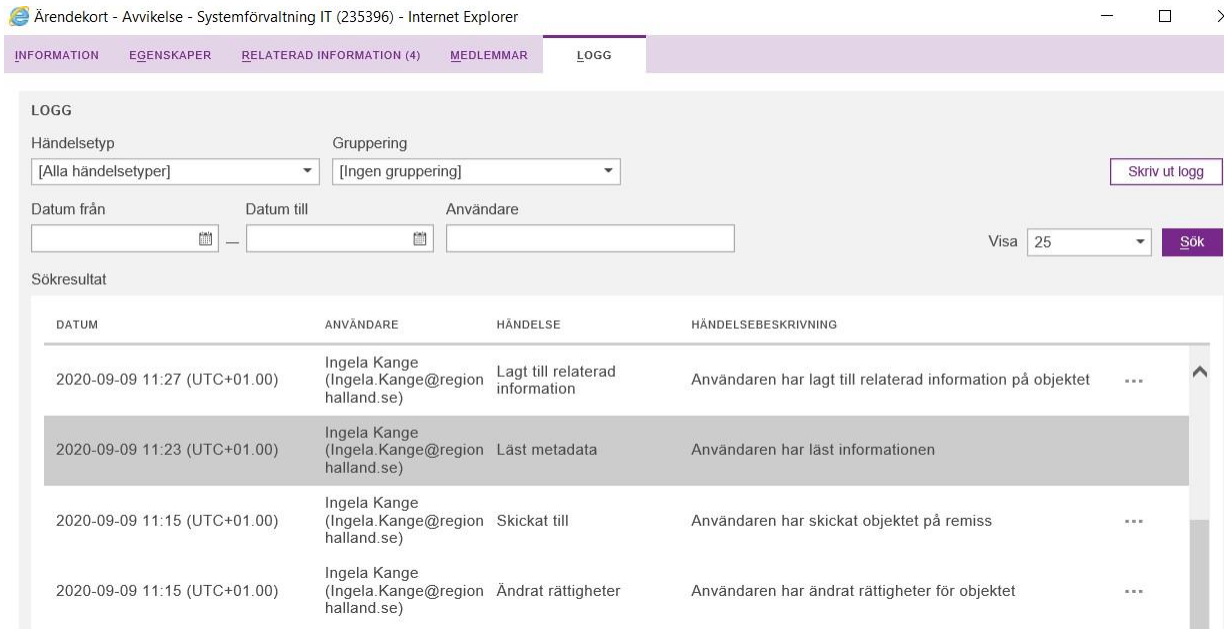


Logg



Fliken Logg visas bara när du har behörighet *Full kontroll* på avvikelsen.

Öppna fliken **Logg**



Här kan du se historik i avvikelsen. Klicka på ... för att se mer detaljerad information om utförd förändring.

Skriv ut

Högerklicka på aktuell avvikelse på **Startsidan** och välj **Skriv ut**. Du får inte vara inne i avvikelsen, d. v. s. avvikelsekortet får inte vara öppet.

Rapporten innehåller personnummer. Ska du skicka rapporten med e-post, tänk på att du måste ta bort patient-ID/personnummer.


Region Halland

Avvikelsenummer AV2504786
Utskriftsdatum 2025-05-14

Titel:	Avvikelse - Applikationer för interna stödsystem (AV2504786)
Startdatum:	2025-05-08
Organisation:	Region Halland/Regionkontoret/IT och digitalisering/Digitalisering av stöd och regional utveckling/Applikationer för interna stödsystem
Patient-ID:	19121212-1212
Status:	Uppföljning

Beskrivning från rapportören
Beskrivning av händelsen:

Obs! Du kan även skapa ett utdrag i PDF-format, utan personnummer, vilket ur sekretessynpunkt är att föredra. Se avsnitt **Återföring**.

Avsluta en avvikelse

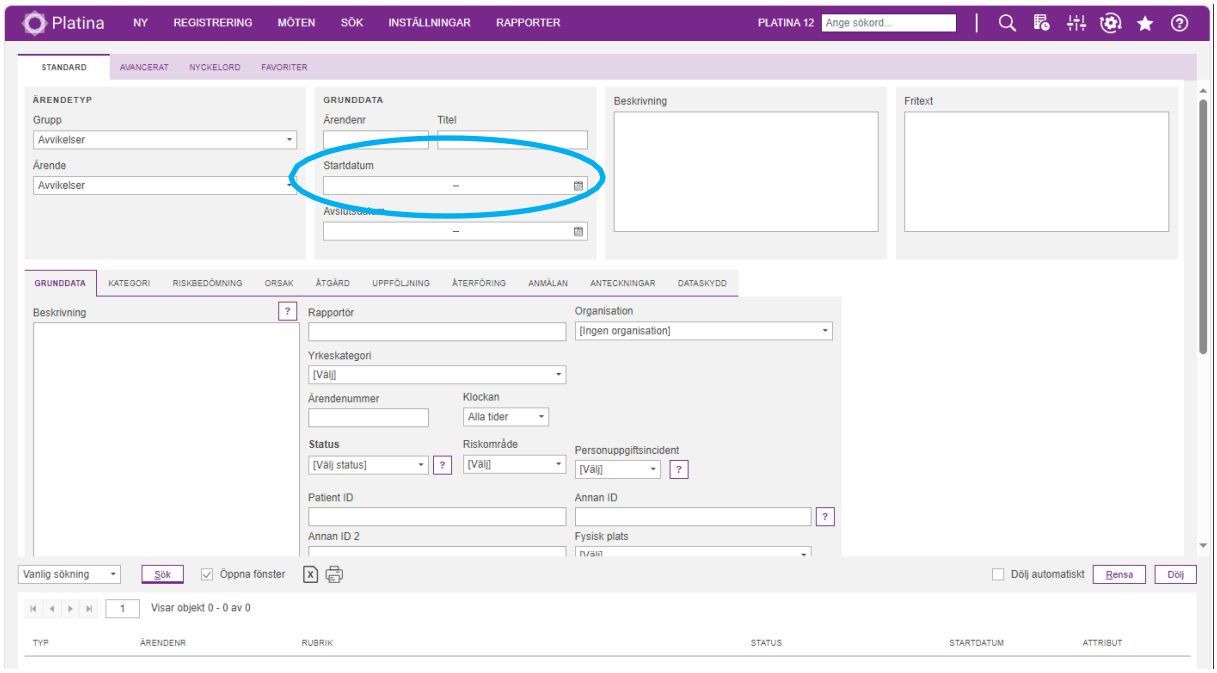
Innan du kan avsluta avvikelsen måste du ha valt:

- Minst en **Kategori**
- **Riskbedömning**
- Minst en **Orsak**
- Minst en **Åtgärd** samt ange datum för **utförd åtgärd**.
- Om du under **Uppföljning** valt att åtgärden ska följas upp måste du fylla i **åtgärdens effekt**.

När alla steg är genomförda och avvikelsen ska avslutas ändrar du **Status** till *Avslutad*. Slutdatum registreras då automatiskt. Avvikelsen avslutas, och avvikelsen försvinner från boxen Avvikelser på startsidan i Platina.
Avvikelsen kan du nu nå via **Sök**.

Sök

Under **Sök** på toppmenyn, välj **Avvikelse** och du hittar alla avvikelser som du har behörighet till.



Vill du söka på ett begränsat tidsintervall, fyll i från och till datum i de båda fälten för startdatum.

Du kan ange sökkriterier i alla vita fält, antingen genom att skriva fritext i dem eller välja värden i rullgardinsmenyer. Du kan avgränsa din sökning genom att ange flera kriterier.

Vill du förfina din sökning kan du göra det i de olika flikarna. När det gäller **Kategori** och **Orsak**, öppna respektive flik och gör dina val i rullgardinsmenyn. Flytta över till **Valda alternativ**. När det gäller **Riskbedömning, Åtgärd, Återföring** eller **Anmälan** kan man bara söka på ett värde åt gången och där flyttar man inte över sitt val till fälten för **Valda alternativ**.

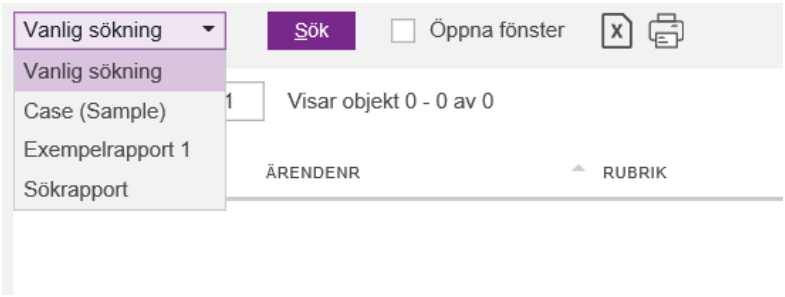
När du gjort dina val klicka på **Sök** för att se sökresultatet.



Riskområde

Du kan enkelt söka på alla avvikelser som i riskbedömningen har fått samma färg. Mitt på sidan på i Grunddata-fliken finns Riskområde där du kan selektera på röd, orange eller gul.



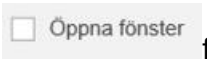


Sökrapport

Vill du se ditt sökresultat med all dokumentation i varje enskild avvikelse välj **Sökrapport** i rullgardinsmenyn i nedre vänstra hörnet och klicka på **Sök**.

Sökrapport Excel och Skriv ut

Välj vanlig sökning och när resultatet visas klicka på Excel . Du kan också välja att Skriva ut 

Bocka i rutan 

för att få upp resultatet i ett nytt fönster. Även härifrån kan du exportera till Excel eller Skriva ut.

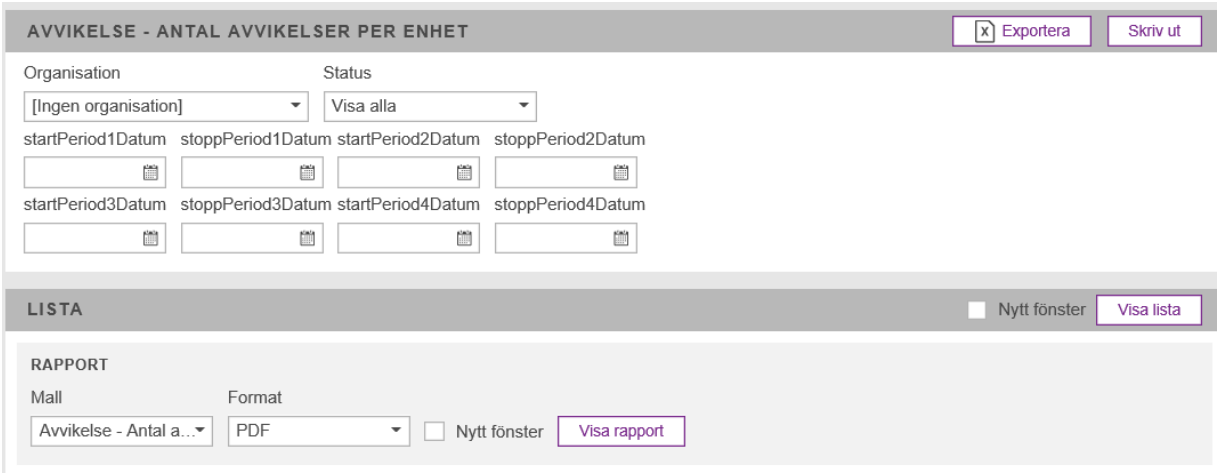
Rapporter

Alla användare har tillgång till samtliga rapporter.

- Avvikelsehandläggning inom 3 månader
- Avvikelse - Antal avvikelser per enhet
- Avvikelse - Enheter jag rapporterat som berörda
- Avvikelse - Enheter som rapporterat mig som berörd
- Avvikelse - Kategori
- Avvikelse - Orsaker
- Avvikelse - Riskbedömda
- Avvikelse - Yrkeskategori
- Avvikelse - Åtgärder

Välj önskad rapport genom att välja **Rapporter** i toppmenyn**.**

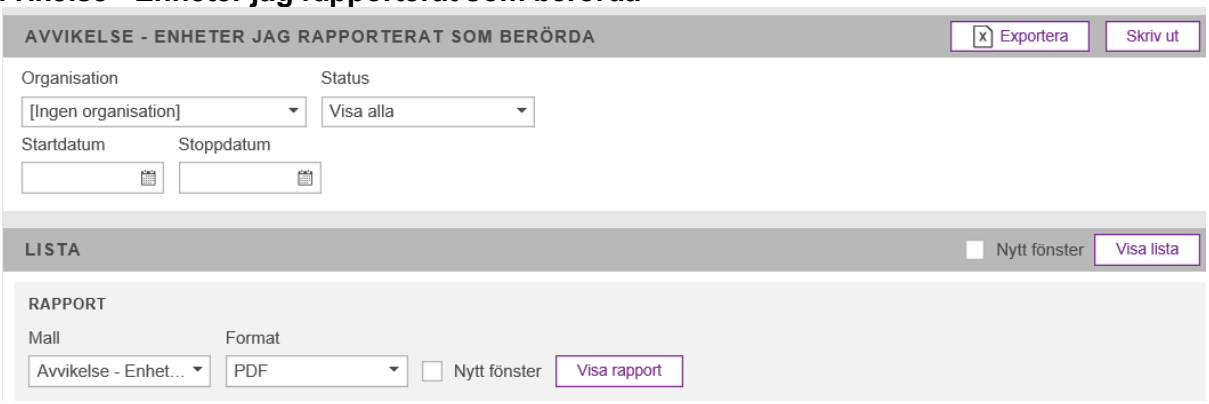
Avvikelse - Antal avvikelser per enhet



Välj önskad **Organisation**. Vill du se samtliga avvikelser väljer du ingenting under **Status** (Visa alla), annars väljer du det status du vill se. Fyll i önskad/önskade tidsperiod/tidsperioder. Du kan välja att se en, två, tre eller fyra tidsperioder. Bocka för **Nytt fönster** och klicka på **Visa rapport.**

Rapporten består av två sidor. På sida 1 visas stapeldiagram och på sida 2 tabell.

Avvikelse - Enheter jag rapporterat som berörda



Välj önskad **Organisation**. Vill du se samtliga avvikelser väljer du ingenting under **Status** (Visa alla), annars väljer du det status du vill se. Fyll i önskad tidsperiod. Bocka för **Nytt fönster** och klicka på **Visa rapport.**

Rapporten består av två sidor och visar antal enheter som berörs av avvikelser på vald organisation. På sida 1 visas stapeldiagram och på sida 2 tabell.

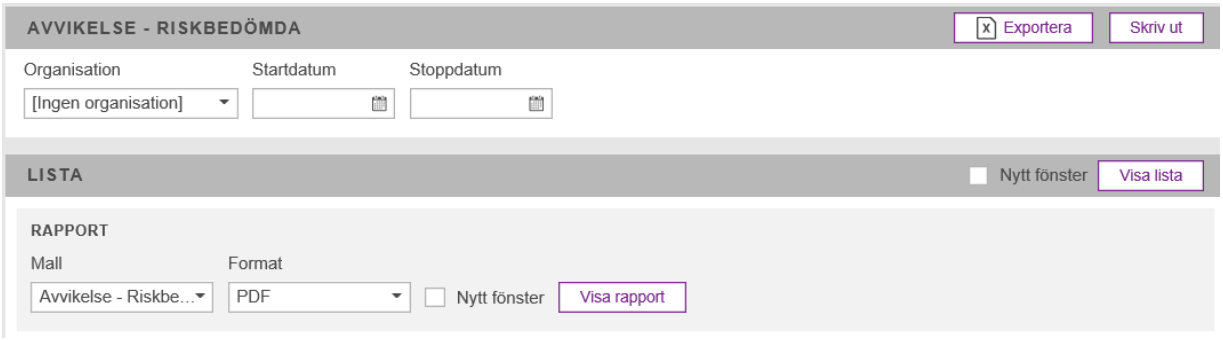
Avvikelse - Enheter som rapporterat mig som berörd



Välj önskad **Organisation**. Vill du se samtliga avvikelser väljer du ingenting under **Status** (Visa alla), annars väljer du det status du vill se. Fyll i önskad tidsperiod. Bocka för **Nytt fönster** och klicka **på Visa rapport.**

Rapporten består av två sidor och visar antal enheter som har rapporterat vald organisation som berörd enhet. På sida 1 visas stapeldiagram och på sida 2 tabell.

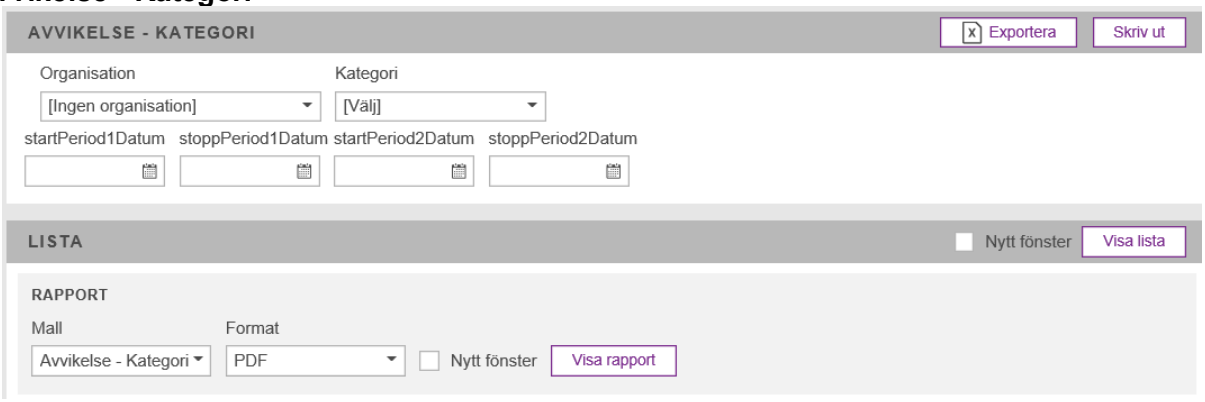
Avvikelse - Riskbedömda



Välj önskad **Organisation**. Fyll i önskad tidsperiod. Bocka för **Nytt fönster** och klicka på **Visa Rapport.**

Rapporten består av en sida och visar antal avvikelser som bedömts enligt graf och tabell.

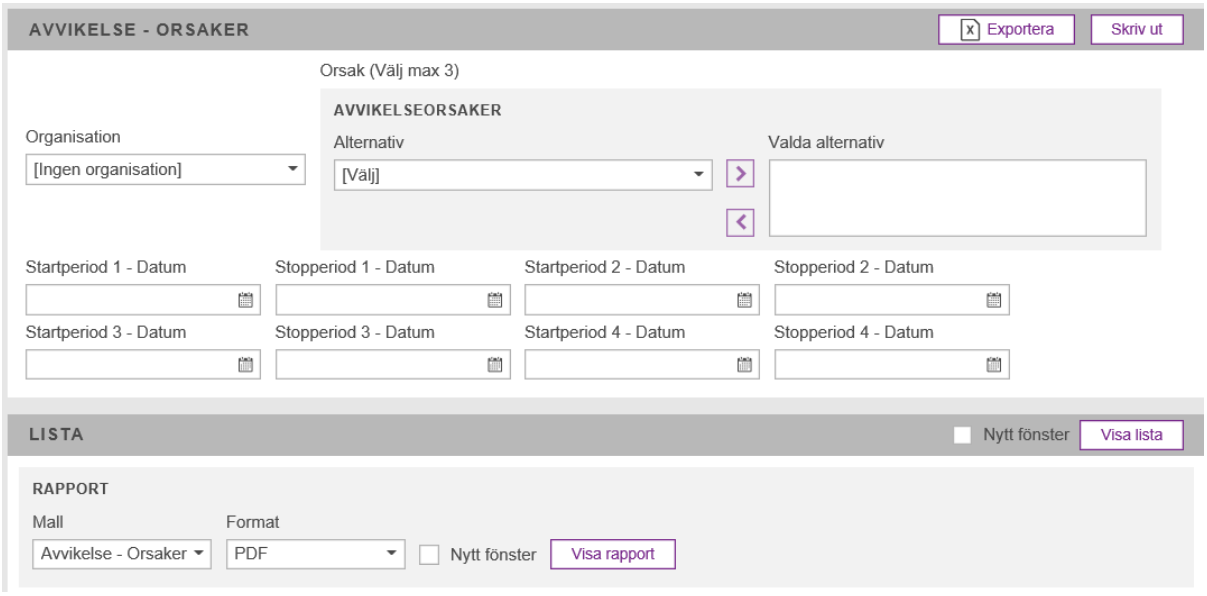
Avvikelse - Kategori



Välj önskad **Organisation.** Vill du se samtliga kategorier väljer du ingenting under **Kategori** (Välj). Vill du se någon speciell kategori med valda underkategorier väljer du den kategorin under **Kategori.** Fyll i önskad/önskade tidsperiod/tidsperioder. Du kan välja att se en eller två tidsperioder. Bocka för **Nytt fönster** och klicka på **Visa Rapport.**

Rapporten består av två sidor. På sida 1 visas stapeldiagram och på sida 2 tabell.

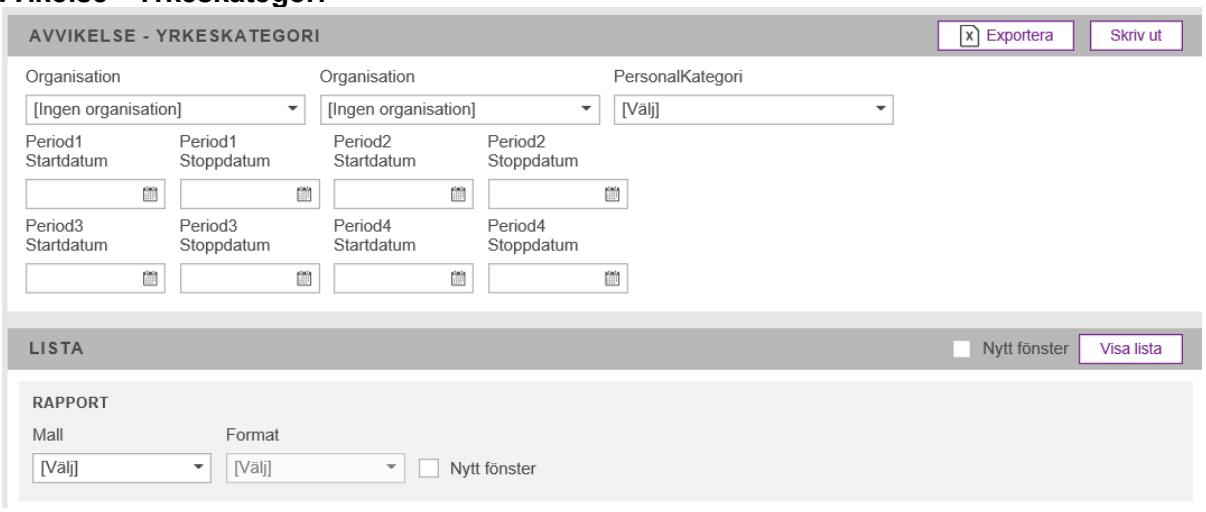
Avvikelse - Orsaker



Välj önskad **Organisation.** Vill du se samtliga orsaker väljer du ingenting under **Orsak/Alternativ** (Välj). Vill du välja specifik orsak klickar du över den med pilarna till **Valda alternativ**. Fyll i önskad/önskade tidsperiod/tidsperioder. Du kan välja att se en, två, tre eller fyra tidsperioder. Bocka för **Nytt fönster** och klicka på **Visa Rapport.**

Rapporten består av två sidor. På sida 1 visas stapeldiagram och på sida 2 tabell.

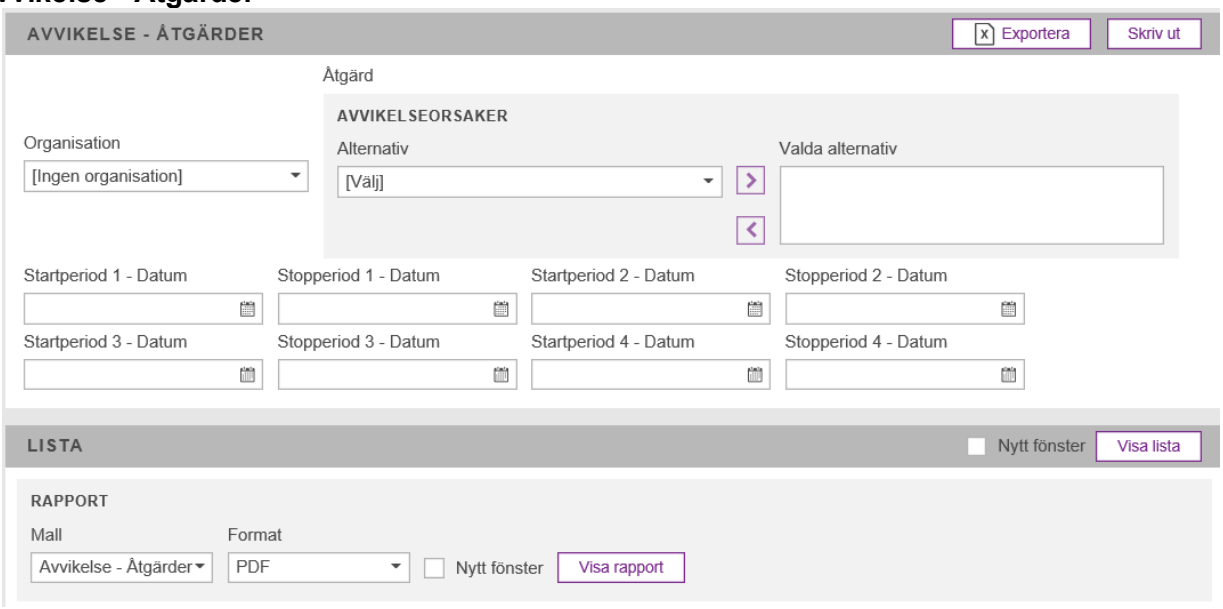
Avvikelse - Yrkeskategori



Välj önskad **Organisation.** Du kan välja två olika organisationer. Vill du se samtliga personalkategorier som rapporterat avvikelser väljer du ingenting under **Personalkategori** (Välj). Vill du se en speciell personalkategori väljer du den under **Personalkategori.** Fyll i önskad/önskade tidsperiod/tidsperioder. Du kan välja att se en, två, tre eller fyra tidsperioder. Välj ett av två val **Avvikelse - Yrkeskategori** under **Rapport - Mall.** Det första visar linjediagram, det andra visar stapeldiagram. Bocka för **Nytt fönster** och klicka på **Visa Rapport.**

Rapporten består av två sidor. På sida 1 visas diagram och på sida 2 tabell.

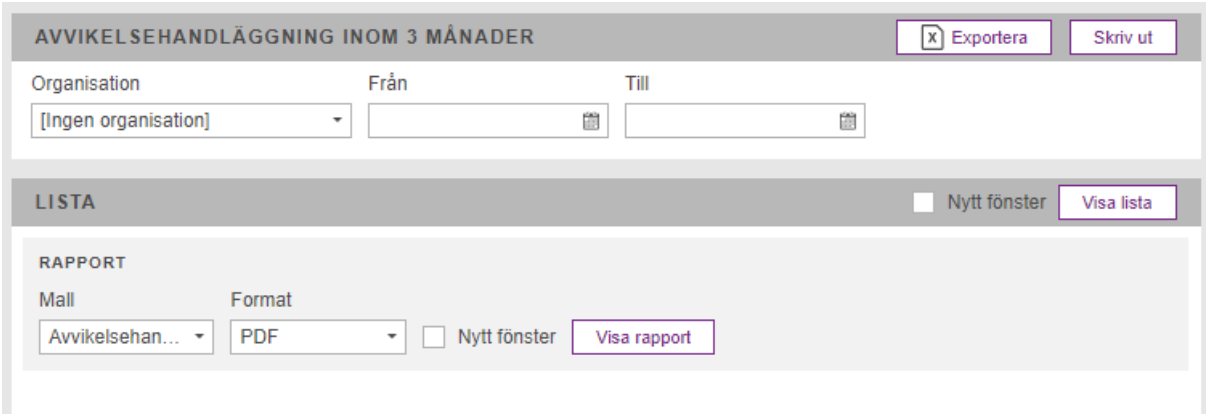
Avvikelse - Åtgärder



Välj önskad **Organisation.** Vill du se samtliga åtgärder väljer du ingenting under **Åtgärd/Alternativ**(Välj). Vill du se en speciell åtgärd väljer du den under **Åtgärd/Alternativ** och klickar över den med pilarna till **Valda alternativ.** Fyll i önskad/önskade tidsperiod/tidsperioder. Du kan välja att se en, två, tre eller fyra tidsperioder. Bocka för **Nytt fönster** och klicka på **Visa Rapport.**

Rapporten består av två sidor. På sida 1 visas stapeldiagram och på sida 2 tabell.

Avvikelsehandläggning inom 3 månader



Välj önskad **Organisation.** Ange ett tidsintervall för när avvikelserna rapporterats. Listan ger dig uppgifter om hur stor andel avvikelser som bearbetats inom 3 månader.

Bilagor

Bilaga 1
Manual vid val av kategori

Bilaga 2
Riskbedömningsmanual

Bilaga 3
Manual vid val av orsak

Bilaga 4
Manual vid val av åtgärd

Bilaga 5
Manual för att skicka utdrag

Uppdaterat från föregående version

Uppdaterad med information gällande nytt flöde mellan Patientnämnden och avvikelser.