

## 1. Endringer siden siste versjon

- Ny prosedyre gjeldande frå 01.01.2013
- Endring i sakstype i synergi. Gjeldende fra 18. september 2014

## 2. Definisjoner

Avvik i samhandlinga mellom 1.linjetenesta og føretaket er uønska hendingar som oppstår i samband med inn- og utskriving av pasientar i føretaket, og i oppfølging av forpliktande samarbeidsavtalar mellom partane. Med 1.linjetenesta meinast kommunehelseteneste og fastlege.

## 3. Rettsgrunnlag

Rettsgrunnlaget kjem fram i dei enkelte samarbeidsavtalane mellom Helse Fonna og kommunane. Avtalane finn du på FOU sam sine nettsider [her](#).

## 4. Formål/hensikt

Føretaket og kommunane i Helse Fonna har inngått skriftlege samarbeidsavtalar. Pasientane som skal ta imot tenester etter helselovgjevinga og desse avtalane, skal få tenester av høg kvalitet. Ved å registrere og behandle avvik på samhandlinga kan partane drive kontinuerleg forbetningsarbeid og hindre at liknande avvik skjer igjen.

## 5. Omfang

Gjeld samarbeidet mellom kommunane og Helse Fonna slik det er beskrevet i Overordna samarbeidsavtale og tenesteavtalar.

## 6. Ansvar

Avvik/uønskete hendingar skal registrerast i Synergi av den som oppdagar avviket. Linjeleinga er ansvarleg for at avvik vert behandla etter prosedyren og innan fristen på 1.månad etter motteke avvik.

Samhandlingseininga har ansvar for å presentere avviksstatistikk for direktørmøte og Kvalitetsutvalet i Helse Fonna og Samhandlingsutvalet, 2 gonger i året.

## 7. Fremgangsmåte

### Avvik som vert meldt av kommunane:

1. Kommunen melder avvik mot Helse Fonna ved å sende utskrift frå eige avvikssystem eventuelt skriftleg melding til:

**Helse Fonna HF**  
**Postboks 2170**  
**5504 Haugesund**

Avvik må sendast føretaket **innan 1 månad** etter hendinga.

#### Avvikskjemaet skal innehalde:

- a) Beskriving av hendinga der ein viser til kva for punkt og avtale det er avvik på.
- b) Namn på klinikk og eining der avviket oppsto.
- c) Strakstiltak som er sett i verk

- d) Pasienten sitt namn og fødselsnummer
- e) Namn på institusjon med kontaktperson, som melder avviket

## 2. Dokumentsenteret mottar avviksskjemaet

- Skjemaet blir scanna og lagt til sak i ephorte
- Saka blir sendt til definert saksfordelar i klinikken

## 3. Klinikken opprettar sak i Synergi

- Velg sakstype "**Klager / NPE - Klagesaker skriftlig/muntlig**"
- Fyll ut aktuelle felt i "Hvor og hva"- delen.
- Viktig: Bruk hendelsestype "**Hendelse knyttet til samhandling med kommunehelsetjenesten**"
- **NB!** I feltet "Sted hvor hendelsen oppstod", velg kommune for der hendinga oppstod
- **NB!** I Saksbeskrivelsen skriv kun "Avvik på samhandling med.....kommune"
- Registrer pasientopplysningar korrekt.
- Legg arkivnummer fra ephorte som referanse i saka. [Sjå vedlagt vegleder.](#)
- I årsaksbiletet må det fyllast inn noko for å kunne melde saka, skriv eventuelt "ukjent".

## 4. Saksbehandlar behandlar og avsluttar sak i Synergi.

- Saksbehandlar skal behandle avvik og svare kommunen innan 1 måned etter motteke avvik.
- Skisser og gjennomfør aktuelle tiltak.
- Ta ei utskrift av saka, bruk "skriv ut sak"-funksjonen i Synergi. Før på pasienten sitt personnummer.

## 5. Tilbakemelding til kommunen i ephorte

- Skriv følgebrev i ephortemal som ligg inne og heiter "Lukking av avvik". I innhølfeltet må følgjande stå: "Lukking av avvik og Synerginummer"
- Husk å krysse av for "unnteke frå offentlegheit" i ephorte.
- Ta utskrift av saka i Synergi, bruk "Skriv ut sak"- funksjonen i feltet over "rediger sak"-knappen. Før pasienten sitt navn og fødselsnummer på utskrifta, det kjem ikkje automatisk med. Send saman med følgebrev til aktuell kommune ved postmottak.
- Postadresser til alle kommunane i Helse Fonna, finn du på <http://www.helse-fonna.no/> under samhandling, "Kontaktinformasjon i kommunane", "Fax og adresseliste til kommunane".

## Avvik som vert meldt av Helse Fonna

Helse Fonna melder avvik mot kommunane på følgjande vis:

### 1. Den uønska hendinga blir registrert i Synergi:

- Ansatt melder hendinga som sakstype "Uønsket hendelse med eller uten konsekvens - pasientrelatert"
  - Saksbehandlar må deretter endre sakstypen til "Klager/NPE - Klagesaker skriftlig muntlig"
- Saksbehandlar som melder velger direkte sakstypen "Klager/NPE - Klagesaker skriftlig muntlig"

Følgjande opplysningar må vere med:

- a) Beskriving av hendinga der ein viser til kva for punkt og avtale det er avvik på.
- b) Namn på stad/organisasjon der avviket oppsto.
- c) Strakstiltak som er sett i verk
- d) Pasienten sitt namn og fødselsnummer

**2. Saksbehandling før avviket vert sendt til kommunen**

- Viktig: Bruk "hendelsestype" : "Hendelse knyttet til samhandling med kommunehelsetjeneste"
- Saksbehandlende enhet må endres til "HFO - Kommunehelsetjenesten" og rett klinikk.
- Ta utskrift av saka i Synergi. Bruk "Skriv ut sak" når saka er lagra . Før pasienten sitt navn og fødselsnummer på utskrifta, det kjem ikkje automatisk med.

**3. Send avviket til kommunen via ephorte**

- Følgjebrev skal skrivast i ePhorte, mal ligg inne som heiter "**Melding om avvik**" I innhaldsfeltet må følgjande stå: "Melding om avvik"  
Husk å krysse av for "unnteke frå offentlegheit" i ePhorte.
- Send følgjebrev og utskrift av saka i frå Synergi til aktuell kommune i posten. Postadresser til alle kommunane i Helse Fonna finn du på <http://www.helse-fonna.no/> under fana Samhandling, "Kontaktinformasjon i kommunane", " Fax og adresseliste til kommunane"
- Avviket må sendast kommunen **innan 1 måned** etter hendinga.

**4. Svar frå kommunen**

- Kommunen skal behandle avviket innan 1 måned etter motteke avvik frå Helse Fonna.
- **Svarbrev frå kommunen** vert skanna i dokumententeret og sendt til aktuell saksbehandlar
- Legg til referansenummer frå ephorte som referanse i saka. [Sjå vedlagt vegleder](#)
- Avslutt avviket ved å skrive i tiltaksdelen i Synergi at det er kome tilbakemelding frå kommunen UTEN å referere svaret.

**8. Referanser**

Samarbeidsavtalane er å finna på <http://www.helse-fonna.no/> under fana Samhandling