

Dokumenttyp Rutin	Ansvarig verksamhet Vårdvalskontor	Organisation Region Värmland	Version 4
Dokumentägare Lars Block Allmänläkarkonsult	Fastställare Nina Daggelius Blomgren Tf chef Område allmänmedicin	Giltig fr.o.m. 2025-10-28	Giltig t.o.m. 2027-10-28

Dokumentation, signering, vidimering och bevakning

Gäller för: Vårdcentralsområde norra Karlstad, Vårdcentralsområde norra Värmland, Vårdcentralsområde södra Karlstad, Vårdcentralsområde västra Värmland, Vårdcentralsområde östra Värmland

Bakgrund

Vårdpersonal som dokumenterar, beställer prover och remitterar ska löpande bevaka och åtgärda *Osignerat, Ovidimerat samt Frågor och svar* i vårdinformationssystemet Cosmic. Dessa nås via översikten *Osignerat och Ovidimerat* alternativt översikten *Min översikt*. Se ***Osignerat och ovidimerat (INS-09059)*** respektive ***Min översikt (INS-09041)***.

Bevakning bör ske om möjligt **dagligen eller i undantagsfall var annan till var tredje dag** för att säkerställa att inga viktiga åtgärder fördröjs eller att patologiska provsvar förbises.

För övergripande rutin angående svarshantering och bevakning se ***Svarshantering i Cosmic (RUT-07183)*** och ***Bevakning av svar (RUT-15680)***.

Syfte

Rutinen syftar till att säkerställa att svar och frågeställningar, som inkommer elektroniskt eller på papper blir omhändertagna inom rimlig tid, även när personal är frånvarande eller har slutat sin anställning.

Vidare syftar rutinen till att säkerhetsställa att alla patientkontakter dokumenteras.

Svar- och bevakningstider

- Vidimering, signering och åtgärdande av Frågor och svar ska ske skyndsamt och inte dröja mer än 7 dagar.
 - Provsvar och undersökningsresultat meddelas patienten om inte annat har överenskommit och dokumenterats.
 - Vid avvikande provsvar som inte åtgärdas bör ställningstagandet dokumenteras i journalen.
- Ärenden i 1177 (Mina vårdkontakter) ska besvaras inom tre arbetsdagar.
- Inkommande remisser ska bedömas inom tre arbetsdagar.

Bevakningsrutiner

- Bevakning kan ske på olika sätt. Varje enhet ska ha en tydlig rutin för hantering av detta.
- I samband med planerad frånvaro ska Osignerat, Ovidimerat, Frågor och svar, inkommande remisser och 1177 e-tjänster vara åtgärdade. Det ska heller inte finnas ärenden i Messenger som behöver åtgärdas. Tid för detta ska finnas avsatt inför planerad frånvaro.
- Vid förväntade avvikande svar, åligger det den som ska vara ledig att meddela bevakande kollega att bevaka provsvaret för att undvika onödig fördröjning.

- Vid frånvaro, såväl planerad som oplanerad, längre än tre dagar ska en lokal rutin finnas för bevakning av inkommande ärenden.
- Enhetschef ansvarar för planering av bevakningen, att det finns tid avsatt i schema för extra bevakning och att det finns vårdadministratör utsedd för övergripande bevakning.
- Vid återgång i tjänst bör tid avsättas i schemat för att underlätta för medarbetaren att komma i fas med vidimering och signering. Detta är i synnerhet viktigt efter kortare ledighet eller sjukfrånvaro när bevakande kollega enbart åtgärdat akuta ärenden.

Bevakning av digitala inkorgar

Osignerat och ovidimerat

- Bevakning kan ske genom att utsedd kollega kontrollerar frånvarande kollegas vidimeringslista.
 - Bevakande kan då bedöma vad som behöver åtgärdas och vad som kan vänta tills ansvarig kollega kommer åter. Detta beror på hur länge kollegan kommer vara frånvarande och hur akut ärendet bedöms vara
 - Ärende som åtgärdas vidimeras. Messenger för kännedom kan i så fall skickas till ansvarig kollega vid behov.
- Bevakning kan också ske genom att vårdadministratör omriktar inkommande svar till den som är utsedd att bevaka. Se nedan under omriktning av svar.
- Vyn Inkorg svar ska också bevakas av vårdadministratör
 - avseende svarsomtagare Alla och Ingen, se nedan under omriktning svar.
 - i syfte att se att det inte finns ovidimerade svar som blir liggande mer än 7 dagar. I så fall skickas i första hand Messenger med påminnelse, i andra hand meddelas enhetschef.

Sparade utgående remisser

Två gånger/vecka kontrollerar vårdadministratör att skrivna remisser inte ligger i status Sparad (och därmed oskickade). Detta görs via vyn Verksamhetsöversikt, under rubriken Remisser ut.

Om det finns sparade remisser: Kontrollera vem det är som skrivit remissen.

1. Om personen är i tjänst, skicka ett messengermeddelande och påminn om att det ligger en sparad remiss i dennes namn.
2. Om personen inte är i tjänst, be annan person att kontrollera remissen och vid behov signera/skicka.
Remissen kan också, om verksamhetschef beslutat detta och lokal rutin finns, skickas osignerad av vårdadministratör. Se **RUT-07808 Skicka osignerad remiss, remissvar och aviseringssvar.**

Frågor och svar (Webcert)

Två gånger/vecka kontrollerar vårdadministratör eventuella frågor/svar från Försäkringskassan som inkommit i Webcert. Detta görs via vyn Verksamhetsöversikt. Kontrollera att det inte ligger ohanterade frågor eller svar i listan. Se **Verksamhetsöversikt (INS-09242)** och **Webcert för vårdadministratörer (INS-09438).**

Om det finns ohanterade ärenden:

1. Dubbelklicka för att gå in i ärendet och kontrollera vilken läkare som frågan/svaret gått till.
2. Om det finns ohanterade ärenden som ligger hos läkare i tjänst och detta ärende har legat ohanterat mer än sju dagar, säkerställ att läkaren sett ärendet, till exempel genom att skicka ett meddelande i Messenger. Ligger ärenden kvar ohanterade trots påminnelser, meddelas enhetschef.
3. Om svarsomtagaren inte är i tjänst/har avslutat sin tjänst, skicka ett Messenger till läkare i tjänst om att det finns ett ärende som behöver hanteras i Webcert på patient X.
Ärenden i Webcert går inte att omrikta.
Det kan vara svårt eller omöjligt för en läkare att svara på frågor eller göra komplettering av annans intyg. I så fall kan detta anges i svaret till Försäkringskassan.

Inkommande remisser

Inkommande remisser bevakas dagligen av vårdadministratör och remisserna riktas till lämplig person eller funktion.

För uppgiften utsedd vårdadministratör ska också regelbundet, cirka två gånger per vecka kontrollera om det finns inkommande remisser som inte blivit bedömda inom rimlig tid. Enligt **Remisshantering inom Hälso- och sjukvården (RIK-17497)** ska remisser till primärvården bedömas och prioriteras inom tre arbetsdagar.

Om remiss inte är bedömd inom rimlig tid ska vårdadministratör påminna den som är satt att bedöma remissen. Om denne inte är på plats ska rutin finnas för att ärendet blir omhändertaget av annan person (remissen omriktas eller Messenger skickas).

Inkommande remisser ska inte fördelas till person som är frånvarande.

1177 e-tjänster

Den som är utsedd att hantera inkommande ärenden i 1177 ska kontrollera om ärenden blivit liggande alltför länge. Ärenden ska besvaras inom 3 dagar.

Om det finns ohanterade ärenden som legat alltför länge:

1. Om personen är i tjänst skickas påminnelse via Messenger eller på annat sätt.
2. Om personen inte är i tjänst omriktas ärendet.

Ärenden i 1177 ska inte fördelas till person som är frånvarande.

Messenger i Cosmic

Vid planerad frånvaro ska frånvaromeddelande läggas in. Se **Användning av Messenger (RUT-07080)**. Lokal rutin ska finnas för hur lång frånvaro som krävs för att frånvarohanteraren ska aktiveras. En rimlig tid kan vara frånvaro mer än tre dagar.

Det finns möjlighet att i utvalda fall bevaka Messenger vid frånvaro, men generellt sett görs detta inte.

Bevakning av fysiskt postfack

- Bevakning kan ske genom att utsedd kollega kontrollerar frånvarande kollegas postfack eller genom att vårdadministratör sorterar inkommande post till den som är utsedd att bevaka. Lokal rutin för detta ska finnas.

Omriktning av svar

Omriktning av svar sker på nedanstående sätt.

- Vårdadministratör öppnar vyn Inkorg svar. Under menyvalet Inkorg svar ligger ovidimerade svar samlade, oavsett om beställningen är gjord under Beställning provbunden, Beställning eller Remiss.
- Vyn visar default ovidimerade svar för senaste månaden. Vid behov går det att justera tidsomfånget för att söka efter svar längre bakåt i tiden.
 - Kontrollera inkommande svar till frånvarande svarsomtagare och omrikta till utsedd person om detta är aktuell rutin på enheten.
 - Ändra urvalet Svarsomtagare till (Alla) för att även få med de svar som inkommer efter att personal har avslutat sin tjänst och inte längre finns med i urvalet. Kontrollera även urvalet Svarsomtagare (Ingen), för att se om det finns svar som saknar svarsomtagare.
 - Vid behov, justera tidsomfånget för att söka efter svar bakåt i tiden.
 - Uppdatera.
- Om svar inkommit till personal som inte är i tjänst/har avslutat sin tjänst, omriktas provsvaret till läkare i tjänst, såvida inte annan uppgörelse har gjorts med den läkare som har fått svaret.

För att omrikta svar, högerklicka på raden och ange ny svarsomtagare. Ny svarsomtagare har sedan ansvar för att omhänderta svaret.

Personal som slutar sin tjänstgöring

Personal som avslutar sin tjänstgöring i verksamheten ansvarar för att ingen osignerad/ovidimerad dokumentation finns kvar i Cosmic samt att ingen patientkontakt saknar dokumentation vid anställningens slut. Messenger ska vara tömt vid anställningens slut.

Enhetschef ansvarar för att bevakningsrutin finns samt vem som tar över patientlistan.

Arbetssätt i samband med dokumentation i Cosmic

Alla kontakter som skapats i Cosmic syns i besökslistan, exempelvis vårdhändelse utan patientkontakt, telefonkontakt och öppenvårdsbesök.

All personal har ett eget ansvar att snarast efter en patientkontakt dokumentera i Cosmic.

När kontakten är avslutad och dokumenterad kan denna sättas som utförd i besökslistan i Cosmic. Detta ger en snabb och säker överblick över att alla kontakter dokumenterats.

Olika aspekter kring dokumentation finns beskrivet i **Riktlinje vårddokumentation (RIK-07127)**.

Extra kontroll

Kodningsansvarig får varje månad en lista med kontakter som inte har diagnossatts. Vid denna kontroll upptäcks även öppenvårdsbesök och distanskontakter som saknar diagnos eller inte blivit dokumenterade.

Vid upptäckt av ej dokumenterade patientkontakter meddelas aktuell vårdpersonal samt enhetschef.

Kontroll av osignerat och ovidimerat

Enhetschef utser ansvarig som ser över enhetens osignerat/vidimerat månadsvis.

När antalet ovidimerade poster överstiger 300 poster för en medarbetare eller utgående remisser/remissvar inte signerats eller att signering/vidimering inte skett de senaste två veckorna, ska åtgärder vidtas enligt nedan.

Ansvarig som utsetts av enhetschef meddelar enhetschef att rutinen inte följts. Enhetschef kontaktar berörd medarbetare, en handlingsplan upprättas och tid avsätts i schemat för åtgärd. Enhetschefen följer upp.

Ansvar

Enhetschef ansvarar för att denna rutin efterföljs och att all personal/hyrpersonal känner till rutinen.

Utarbetad av: Lars Block, Eric Le Brasseur