

Dokumentbenämning/typ: Rutin

Verksamhet/process: Sektor stöd och omsorg

Ansvarig: Majed Shabo

Fastställare: Anette Johannesson, Maria Terins

Gäller fr.o.m.: 2014-09-01

Diarienummer:

Utgåva/version: Version 1.2

Reviderat: 2014-10-09

Uppföljning: 2015-09-01

Rutin för hantering av avvikelser

Rutinen gäller när du och dina kollegor rapporterar avvikelse enligt *Socialtjänstlagen (SOL)*, *Lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)*, *Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)*, *Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU)* och *Lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM)* samt synpunkter. Här får du veta hur rapporterna registreras och används i kvalitetsarbetet. Du behöver också kunna rutinen Lex Sarah, som handlar om hur vi hanterar missförhållanden. **I den här rutinen får du veta hur avvikelse och synpunkter från medarbetare tas om hand, och när och hur du ska rapportera dem.**

Innehåll

Vad är en avvikelse?	3
Varför ska avvikelse rapporteras?	3
Vem ska rapportera?	3
Hur ska avvikelsen rapporteras?	4
Vad händer sen?	4
Var ska avvikelsen registreras?	4
Var ska avvikelserapporten förvaras?	4
Tillvägagångssätt	5
Medarbetare.....	5
<i>Händelse som innebär avsteg från verksamhetens kvalitet</i>	5
<i>Synpunkt</i>	5
<i>Avvikelse i vårdkedjan</i>	6
Enhetschef	6
<i>Händelse</i>	6
<i>Händelse enligt HSL</i>	6
<i>Synpunkter från medarbetare</i>	7
Sjuksköterska/Arbetsterapeut/Sjukgymnast	7
MAS/MAR.....	8
Verksamhetschef	8
Sektorschef	8
Kvalitetscontroller	9

- ✓ **OBS! Nya uppgifter/nytt som tillkommit till rutinen markeras med grå färg som i aktuell text!**

Vad är en avvikelse?

Om en verksamhet inte når upp till krav och mål i författningar betyder det att det finns en avvikelse som verksamheten måste hantera. Enkelt förklarat är en avvikelse en händelse som innebär avsteg från verksamhetens kvalitet. Till exempel kan det innebära en händelse som har medfört eller hade kunnat medföra att brukaren/patienten skadats. Även psykiska konsekvenser, t.ex. oro, kränkande behandling och otrygghet, kan räknas som skada. Exempel på avvikelser kan vara fall, brister i bemötande, brister i omvårdnad, missförhållanden, brister i läkemedelshandlingen, vårdrelaterade infektioner, bristande följsamhet till basala hygienrutiner och brister i informationsöverföring och samverkan.

Viktiga delar i kvalitetsarbetet är att ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet och utreda de rapporter som kommer om missförhållanden eller risk för missförhållanden (Lex Sarah) eller rapporter om vårdskador eller risk för vårdskador (Lex Maria). Den som bedriver verksamheten ska om en avvikelse uppmärksammas vidta åtgärder, och se över processer och rutiner så att dessa är ändamålsenliga, för att säkra att verksamheten arbetar systematiskt för att förbättra kvaliteten.

Varför ska avvikelse rapporteras?

Avvikelsehantering ska leda till förbättring av kvaliteten i verksamheten och att förebygga att liknande händelser inträffar i framtiden.

När en avvikelse hänt och rapporterats är det händelsen som rapporteras, inte den som eventuellt gjort ett misstag. Ofta hittar man i analysen av händelsen någon eller några orsaker t.ex. brister i rutiner eller planering, som bidragit till att något inte har gått som det var planerat.

Vem ska rapportera?

Grundregeln är att den/de som upptäckt avvikelsen är den/de som skriver avvikelserapporten. Detta gäller all personal (inkl. vikarier, praktikanter och deltagare i arbetsmarknadspolitiska program). Den som upptäcker en händelse eller omständighet, där brukaren/patienten skadats eller utsatts för risk att skadas ska skriva och lämna in en avvikelserapport. Händelsen kan även rapporteras muntligt till närmaste chef.

Hur ska avvikelserna rapporteras?

Avvikelsen rapporteras på blanketten *Avvikelse rapporten* som du hittar på Lerum kommuns hemsida under www.lerum.se/avvikelsehantering

Avvikelse rapporten lämnas därefter till chefen för den enhet där händelsen inträffade.

Vad händer sen?

Chefen utreder, åtgärdar och registrerar avvikelserna i Excel-filen. Återkoppling sker sedan till rapportör och berörda enheter. Avvikelse som bedöms som missförhållanden eller risk för missförhållanden utreds enligt Lex Sarah av utredaren. Alla avvikelser gällande hälso- och sjukvårdsinsatser skickas till Medicinskt ansvar sjuksköterska (MAS)/Medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Var ska avvikelserna registreras?

Alla avvikelser ska registreras i Excel-filen av behörig personal senast den 15:e nästkommande månad.

Med behörig personal menas enhetschef, MAS/MAR, sjuksköterska (SSK) eller annan av enhetschef utsedd person.

OBS! Efter du har registrerat avvikelserna i avvikelserregistret ska du skriva avvikelsernumret som du får på avvikelserblankettens första sida.

Var ska avvikelser rapporten förvaras?

Avvikelse rapporterna förvaras och arkiveras systematiskt i 10 år i pärm hos MAS/MAR (HSL avvikelser) och verksamhetschef (SOL/LSS avvikelser).

Tillvägagångssätt

Medarbetare

Händelse som innebär avsteg från verksamhetens kvalitet

1. När du upptäcker en händelse försöker du åtgärda det direkt.
2. Om händelsen gäller läkemedel, fall, medicintekniska produkter eller ordinerad/delegerad hälso- och sjukvårdsinsats från sjuksköterska tar du **direkt** kontakt med ansvarig sjuksköterska.
3. Om händelsen gäller ordinerad/delegerad hälso- och sjukvårdsinsats från arbetsterapeut/sjukgymnast eller om medicintekniska produkter är inblandade tar du så fort som möjligt kontakt med arbetsterapeut/sjukgymnast.
4. Ta kontakt med och informera din chef. Om händelsen sker på en kväll, helg eller natt och/eller om omedelbart chefsstöd krävs kontaktar du Trygghetsjouren.
5. Du fyller i avvikelserapporten och lämnar därefter till chefen för den enhet där händelsen inträffade.
6. Du bedömer om händelsen skall rapporteras som ett missförhållande enligt Lex Sarah (se Lex Sarah rutin).
7. Du och dina kollegor diskuterar regelbundet enhetens händelser och synpunkter tillsammans med din enhetschef på arbetsplatsträffar/kvalitetsgruppmöten för att komma fram till åtgärder och arbeta förebyggande.

Synpunkt

1. Har du synpunkter på hur din enhet kan arbeta annorlunda för en bättre kvalitet lämnar du förbättringsförslag genom att fylla i avvikelserapporten eller lämnar det muntligt direkt till närmaste chef.
2. Du och dina kollegor diskuterar enhetens synpunkter och avvikelser tillsammans med din enhetschef på arbetsplatsträffar för att komma fram till åtgärder och arbeta förebyggande.

Avvikelse i vårdkedjan

1. Sjuksköterska/arbetsterapeut/sjukgymnast/omvårdnadspersonal/biståndshandläggare/enhetschef som observerar avvikelse i samband med att brukare vårdas hos annan vårdgivare eller i övergången mellan vårdgivare ska rapportera händelsen på avvikelserapport, som ska undertecknas av rapportörens enhetschef.
2. Rapporten ska därefter skickas till MAS, som vidarebefordrar rapporten till aktuell vårdgivare för utredning och återkoppling.

Enhetschef

Du ansvarar för att alla i din personalgrupp känner till rutinen för Rapportering av avvikelse.

Händelse

1. Du kontaktas (skriftligt eller muntligt) av medarbetare som informerar om en händelse eller synpunkt.
2. Du skapar dig en bild av händelsen och bedömer om akuta åtgärder behövs och vidtar dem.
3. Om händelsen inte är rapporterad som ett missförhållande på blanketten, ska du avgöra om händelsen bedöms som ett missförhållande. (Om det är ett missförhållande gå vidare enligt rutin för Lex Sarah.)
4. Om rapporten gäller en annan enhet än din egen skickar du den snarast till ansvarig enhetschef.
5. Du bedömer om händelsen gäller HSL och/eller SOL/LSS (fortsätt nedan).
6. Gäller avvikelsen en medicinteknisk produkt ska även blanketten i bilaga 1 fyllas i.
7. Du ansvarar för att avvikelse diskuteras och återkopplas systematiskt till medarbetarna på enheten och till ansvarig chef.

Händelse enligt HSL

1. Fyll i sida två på avvikelseblanketten.
2. Du tar kontakt med ansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast för att diskutera, kompletterar rapporten och om det behövs vidtar du åtgärder som kan minska risken för att avvikelsen ska hända igen.

3. Om poängen vid allvarlighetsgrad- och sannolikhetsbedömning skattas till 8 eller mer så startar du genast ”Enhetens utredning”. Du kontakter MAS/MAR omgående muntligt.
4. Du tar kopia på avvikelserapporten och sparar den på enheten. Originalen av avvikelseblanketten skickas till MAS/MAR omgående.
5. Du diskuterar händelsen och återkopplas systematiskt till medarbetarna på enheten och upprättar vid behov en handlingsplan. Berörd sjuksköterska/arbetsterapeut/sjukgymnast medverkar vid behov. Du följer upp effekten av insatta åtgärder.
6. Du rapporterar statistik samt analys till verksamhetschefen regelbundet.
7. Vårdkedjeavvikelser rapporteras till MAS/MAR.

Händelse enligt SoL/LSS

1. Du fyller i din del på sida två på avvikelserapporten.
2. Om poängen vid allvarlighetsgrad- och sannolikhetsbedömning skattas till 8 eller mer kontakter Du omgående ansvarig Verksamhetschef.
3. Du diskuterar händelsen och återkopplas systematiskt till medarbetarna på enheten och upprättar vid behov en handlingsplan. Du följer upp effekten av insatta åtgärder.
4. Du registrerar händelsen i excelfilen.
5. Du rapporterar statistik samt analys till verksamhetschefen regelbundet.

Synpunkter från medarbetare

1. Du presenterar och diskuterar synpunkter från medarbetare på arbetsplatsträff.
2. Du registrerar synpunkterna i excelfilen.

Sjuksköterska/Arbetsterapeut/Sjukgymnast

1. Du ansvarar för att patienten omhändertas på lämpligt sätt och att läkare kontaktas vid behov.
2. Du dokumenterar händelsen och åtgärden i patientens journal (hälso- och sjukvårdsjournalen).
3. Du fyller i avvikelserapporten sidan 1, om det inte är gjort, samt sidan 2 och skickar till ansvarig enhetschef.
4. Gäller avvikelserapporten en medicinteknisk produkt fylls även blanketten i bilaga 1 om det inte redan är gjort.
5. Du diskuterar tillsammans med ansvarig enhetschef vilka åtgärder som kan minska risken för att händelsen upprepas.
6. Du tillsammans med ansvarig enhetschef gör en allvarlighetsgrad- och sannolikhetsbedömning för händelsen.

7. Du och dina kollegor diskuterar regelbundet enhetens händelser och synpunkter tillsammans med din enhetschef på arbetsplatsträffar/kvalitetsgruppmöten för att komma fram till åtgärder och arbeta förebyggande.

MAS/MAR

1. Du ansvarar för att det finns övergripande riktlinjer för avvikelshantering inom hälso- och sjukvård.
2. Du ansvarar för att hjälpa enhetschef med bedömning av avvikelse enligt HSL, om det behövs.
3. Du ansvarar för att ge stöd till enhetschef i bedömning av avvikelsen och ”Enhetens utredning”.
4. Du bedömer om ”enhetens utredning är tillräcklig. Startar en fördjupad utredning och kompletterande händelseanalys vid behov.
5. Du bedömer om anmälan ska skickas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) enligt Lex Maria eller till Läkeemedelsverket avseende medicintekniska produkter.
6. Du informerar berörda enhetschefer om utredningens resultat och krav på åtgärder. Information till medarbetare sker enligt överenskommelse mellan MAS/MAR och respektive enhetschef.
7. Du ansvarar för att följa upp enheternas kvalitetsarbete och resultat av vidtagna åtgärder.
8. Du ansvarar tillsammans med ansvarig verksamhetschef för hälso- och sjukvården i kommunen för att en gång per halvår sammanställa och analysera avvikelser, och redovisa för kommunstyrelsen i form av en patientsäkerhetsberättelse.

Verksamhetschef

1. Enheternas sammanställning över samtliga avvikelser diskuteras och analyseras i ledningsgruppen med enhetscheferna regelbundet.
2. En handlingsplan för patientsäkerhetsarbetet upprättas och revideras vid behov.
3. Du diskuterar sammanställningen av verksamhetens samtliga avvikelser med sektorledningsgruppen en gång per halvår.

Sektorschef

1. Ansvarar för att en gång per halvår diskutera sektorns samtliga avvikelser på sektorsledningsgrupp.
2. Eventuellt presentera sektorns avvikelser för kommunstyrelsen.

Kvalitetscontroller

1. Ansvarar för att hålla rutinen och avvikelserapporten uppdaterade.
2. Hjälper enhetschefer, verksamhetschefer och sektorschefer med att sammanställa och ta ut statistik från excelfilen.