

Riktlinje, avvikelser

Beslutad av: Socialnämnden 01-06-2023

Dokumentansvarig: Medicinskt ansvarig sjuksköterska och Verksamhetsutvecklare

Senast reviderad: 21-03-2023

Giltig till: Tillsvärdare, revideras vart annat år



Innehåll

Riktlinje avvikelser	3
Inledning	3
Syfte med att kontinuerligt rapportera och följa upp inträffade avvikelser är att:	3
Vad är en avvikelse?	3
Vem kan rapportera avvikelser?	4
Ledningssystem	4
Styrdokument	5

Riktlinje avvikelser

Inledning

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) beskrivs kravet på processer för att hantera olika former av avvikelser inom socialförvaltningens ansvarsområde. Alla verksamheter i hälso- och sjukvården och tandvården måste ha ett ledningssystem. Det innebär att det ska finnas dokumenterade rutiner och processer för att säkra verksamhetens kvalitet, Patient-säkerhetslag (2010:659). Den här riktlinjen definierar begreppet och beskriver syfte, ansvar och avvikelseprocess.

Avvikelsehantering är en del av det systematiska förbättringsarbetet. I det systematiska förbättringsarbetet ingår klagomål- och synpunktshanteringen samt hantering av missförhållande enligt Lex Sarah och vårdskadeutredningar enligt Lex Maria.

Lagar och föreskrifter ställer krav på att socialförvaltningen ska erbjuda en god vård, omvårdnad och ett patientsäkert omhändertagande. Det innebär att vi ska jobba löpande med systematiska uppföljningar, utvärderingar och förbättringar för att eftersöka trender samt mönster.

Ett ledningssystem ska fungera som ett stöd för att kvalitet ska uppnås och att händelser som kan leda till vårdskador, missförhållanden eller andra avvikelser i så stor utsträckning som möjligt ska kunna undvikas. Ledningssystemet ska fungera som stöd för verksamheterna att planera, leda, kontrollera, rapportera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Medarbetarnas erfarenheter ger värdefull information i arbetet med att säkra kvaliteten och vidareutveckla vård och omsorg.

Socialförvaltningen ska bedriva ett aktivt arbete för att identifiera sådana tillstånd, aktiviteter eller omständigheter som skulle kunna leda till att den enskilde drabbas av missförhållande eller vårdskador. Rapportering av avvikelser är ett redskap för att identifiera systemfel i verksamheten så att verksamheten kan utvecklas och kvalitetssäkras.

Syfte med att kontinuerligt rapportera och följa upp inträffade avvikelser är att:

- Genomföra förändringar utifrån upprättade avvikelser som bidrar till hög patientsäkerhet och kvalitet i vård och omsorg för den enskilde. Utifrån identifierade trender och mönster skapa organisatoriska förutsättningar för att möta den enskildes behov
- Dra lärdom av inträffade händelser för att förekomma att liknade händelser inträffar igen samt vidta förebyggande åtgärder

Vad är en avvikelse?

En avvikelse är:

- En händelse som inträffar och inte överensstämmer med verksamhetens rutiner, riktlinjer, lagar och föreskrifter. Något som avviker från det förväntade, avviker från en beslutad insats, avviker från planerat utförande, avviker från den enskildes önskemål

- En händelse i verksamheten som medfört eller kunnat medföra risk för vårdskada för den enskilde. Om risk för eller/om inträffad vårdskada bedöms som allvarlig ska utökade utredning av händelsen genomföras av MAS för bedömning av Lex Maria
- En händelse i verksamheten som medfört eller kunnat medföra risk för missförhållande för den enskilde. Om risk för eller/om inträffat missförhållande bedöms som allvarlig ska utökad utredning av händelsen ske enligt delegationsordning. Sådan händelse rapporteras enligt Lex Sarah

Vem kan rapportera avvikelser?

Socialförvaltningen ska ta emot och utreda avvikelser, klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från

- Den enskilde och deras närstående
- Personal
- Andra vårdgivare
- De som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS
- Myndigheter
- Föreningar, andra organisationer och intressenter

Bestämmelser om att socialförvaltningen ska ta emot avvikelser, klagomål och synpunkter på den egna verksamheten från den enskilde och deras närstående finns i 3 kap. 8 a §, Patientsäkerhetslagen (2010:659) samt 5 kap. 3 § SOSFS 2011:9 om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår lagstadgad kvalitet. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, t.ex. förslag på förbättringar.

Ledningssystem

- Systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet
- Planera, leda, kontrollera, rapportera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten

Med hjälp av processer och rutiner samt ett systematiskt förbättringsarbete ska verksamheten uppnå lagstadgad kvalitet. Det systematiska förbättringsarbetet ska bestå av risk- och händelseanalys, egenkontroll och hantering av avvikelser.

Process – avvikelshantering



Styrdokument

- Inspektionen för vård och omsorgs föreskrifter om anmälan av händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada (lex Maria) (HSLF-FS 2017:41)
- Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387)
- Patientsäkerhetslag (210:659)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete (HSLF-FS 2017:40)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah