

# Riktlinje för avvikelshante- ring, Klippans kommun



Beslutad av: Socialnämnden 20-11-2019

Dokumentansvarig: Sandra Olsson medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS, Natalie Lindqvist verksamhetsutvecklare.

Diarienummer: 2019.0346-1.700

Senast reviderad: 2019-09-25

Giltig till: tills vidare

# Inledning riktlinje avvikelshantering i Klippans kommun

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) beskrivs kravet på processer för att hantera olika former av avvikelser. 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. 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.

Lagar och föreskrifter ställer krav på att utföraren ska erbjuda en god vård och ett patientsäkert omhändertagande. Det innebär bland annat att utföraren ska jobba löpande med systematiska uppföljningar, utvärderingar och förbättringar.

Utföraren ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten samt skapa förutsättningar för medarbetarna att delta i det systematiska förbättringsarbetet. Medarbetarnas erfarenheter ger värdefull information i arbetet med att säkra kvaliteten och vidareutveckla vården.

Utföraren måste bedriva ett aktivt arbete för att identifiera sådana tillstånd, aktiviteter eller omständigheter som skulle kunna leda till att patienter drabbas av vårdskador.

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

- Vidta förebyggande åtgärder för att förhindra eller minimera risken för att det inträffar igen
- Utveckla verksamheten
- Dra lärdom av det inträffade

Rapportering av avvikelser är ett redskap för att identifiera systemfel i verksamheten så att verksamheten kan utvecklas och kvalitetssäkras. Att rapportera avvikelser är viktigt för att verksamheten ska kunna ombesörja god, rättssäker och ändamålsenlig vård.

Verksamheten kan genom avvikelshantering se mönster och trender vilket är en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Verksamheten kan därigenom identifiera nya eller ej tillgodosedda behov samt utveckla verksamheten ur ett brukar- och patientperspektiv.

## Vad är en avvikelse?

En avvikelse är en händelse:

- Som inträffar och inte överensstämmer med verksamhetens rutiner, riktlinjer, lagar och föreskrifter
- I verksamheten som medfört eller kunnat medföra risk eller vårdskada för brukaren/patienten. Om risk för eller/om inträffad vårdskada bedöms som allvarlig ska händelsen granskas av MAS för bedömning av Lex Maria
- Om händelsen är att betrakta som ett allvarligt missförhållande eller att det uppstått en risk för allvarligt missförhållande ska händelsen rapporteras enligt Lex Sarah

## Utredning av avvikelser

Vårdgivare ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från

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

Bestämmelser om att vårdgivare ska ta emot klagomål och synpunkter på den egna verksamheten från patienter och deras närstående finns i 3 kap. 8 a § PSL, 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.

Ledningssystemet ska användas för att:

- Systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet
- Planera, leda, kontrollera, 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

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete (HSLF-FS 2017:40)

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)

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah