

Agnetha Resin Fredriksson/AnnaKarin Bye
Telnr 0171-62 25 00
E-post agnetha.resin@enkoping.se annakarin.bye@enkoping.se

Riktlinjer för avvikelshantering som rör kund inom vård- och omsorgsförvaltningens ansvarsområde

Förvaltningens handläggningsrutin:

- MAS/biståndschef tar fram riktlinjer om rapporterings- och anmälningsskyldigheten
- MAS/biståndschef utreder, dokumenterar och vid behov vidtar åtgärder med anledning av en rapport/anmälan med syfte att förebygga liknande händelser
- MAS/biståndschef ansvarar för att förvaltningens chefer och övrig ledningspersonal har kunskap om att alla anställda, uppdragstagare, praktikanter eller motsvarande i vård- och omsorgsförvaltningens verksamhet har en skyldighet att medverka till att verksamheten och de insatser som utförs håller en god kvalitet och att god vård ges
- MAS/biståndschef ansvarar för att förvaltningens riktlinjer avseende rapporteringsskyldigheten vid avvikelser är kända hos chefer, sjuksköterskor samt övrig ledningspersonal
- MAS/biståndschef fattar beslut gällande allvarliga händelser (klass 3 och 4) samt anmäler till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) inom 2 månader. Detta görs även om utredningen inte är klar. Nämnden underrättas om att anmälan gjorts.

Samtliga avvikelser klassificeras av MAS/biståndschef enligt nedan:

1. Mindre (obehag eller obetydlig skada/störning)
2. Måttlig (missförhållande av övergående karaktär. Mer omsorg/omvårdnad/stöd krävdes under en kortare period med anledning av det inträffade)
3. Betydlig (missförhållandet innebar kvarstående problem för brukaren och därmed en högre grad av omsorg/omvårdnad/stöd efter det inträffade)

4. Katastrofal (dödsfall, självmord eller mycket omfattande samt kvarvarande funktionshinder)

- Varje allvarlig avvikelse (klass 3 och 4) ska utredas. Utredningen görs av MAS/biståndschef.
- Avvikelser (klass 3 och 4) diarieförs och betraktas som offentlig handling - sekretessprövning görs alltid. Aidentifiering görs vid behov (så kallad delvis sekretess). Om ett ärende helt bör omfattas av sekretess avgörs detta av förvaltningschef.
- För varje rapport, oavsett klassificering, kontrollerar alltid resultatenhetschef/MAS eller biståndschef att nödvändiga åtgärder är vidtagna och följer upp att eventuella långsiktiga åtgärder vidtas.
- MAS delger nämnden statistik per tertial (3 gånger/år) avseende rapporter med klassificering 3 och 4.
- Biståndschef delger nämnden statistik halvårsvis (2 gånger/år) avseende samtliga rapporter oavsett klassificering

När det gäller avvikelser som klassificeras som katastrofala underrättas alltid förvaltningschef och nämndens ordförande utan dröjsmål.

Verksamheternas ansvar kring att ge god vård samt att rapportera avvikelser inom enheten/motsvarande

- Resultatenhetschef eller motsvarande ska tillse att samtliga medarbetare har kunskap om skyldigheten att vaka över att god vård ges samt ha kunskap om förvaltningens riktlinjer avseende rapporteringsskyldigheten vid avvikelser
- Resultatenhetschef eller motsvarande inom respektive enhet/motsvarande ska tillse att interna rutiner upprättas inom det egna verksamhetsområdet på varje arbetsplats samt att samtlig personal inom enheten får kunskap om dessa
- Information ska ges både muntligt och skriftligt i samband med introduktion av nyanställd. Information ska också ges fortlöpande minst 1 gång/år
- Samtliga rapporter bör i första hand ske i kommunens databaserade avvikelssystem. Samtlig personal har tillgång till systemet (det finns också blanketter.) Rapporterna kan också lämnas muntligt direkt till MAS/Biståndschef. I dessa fall har MAS/Biståndschef ansvar att skriva in anmälan i avvikelssystemet
- Rapportering i avvikelssystemet som är klassificerade som grad 1-2, inom hälso- och sjukvården, går vidare till resultatenhetschef och klassificeringsgrad 3-4 går till MAS. Samtliga rapporter avseende SoL/LSS-verksamhet går alltid direkt från anmälaren till biståndschef. Biståndschef avgör därefter vem som ska hantera ärendet vidare.

Vid mycket allvarliga händelser ska MAS/Biståndschef även underrättas via telefonkontakt.

Hänvisningar:

Hälso- och sjukvård

- 24 § 3 HSL, 2 kap. 7 § lagen (1998:531) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område
- SOSFS 2005:28 Om anmälningsskyldighet enligt Lex Maria
- SOSFS 2005:12 Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården
- Vägledning: God vård – om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården (Socialstyrelsen)
- Handbok: Riskanalys och händelseanalys (Socialstyrelsen)
- Patientsäkerhet och tillsyn (prop. 2009/10:210)

Socialtjänst

- 14 kap 2 § SoL och LSS 24 a §,
- SOSFS 2006:11 Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS
- SOSFS 2011:5 Lex Sarah
- Handbok: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten (Socialstyrelsen)
- Lex Sarah och socialtjänstens förslag om vissa förändringar (prop. 2009/10:131)