

## Socialförvaltningen

Rutin för avvikelshantering för Social- och omsorgsnämndens utförarverksamheter		
<b>Ansvarig chef</b> <a href="#">Sofia Lindholm-Åström</a>	<b>Rutinansvarig</b> <a href="#">Anna Landerholm</a> , <a href="#">Emelie Ekelöf</a> , Erik Sjöström, <a href="#">Petra Palm</a>	<b>Upprättad datum</b> 2024-06-11
<b>Gäller för</b> Social- och omsorgsnämndens utförarverksamheter	<b>Remiss/samråd</b>	<b>Reviderad datum</b>

## Rutin för avvikelshantering

Den som bedriver verksamhet inom socialtjänst, verksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade eller hälso- och sjukvård är skyldig att ha ett kvalitetsledningssystem (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet ska innehålla processer och rutiner som behövs för att systematiskt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. En viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet är att hantera avvikelser.

Alla som arbetar under Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) har rapporteringsskyldighet. Rutinen syftar till att på ett övergripande plan säkerställa avvikelshantering inom Social- och omsorgsnämndens utförarverksamheter och beskriva processen för avvikelshantering.

För verksamheter med hälso- och sjukvårdsansvar beskrivs ansvar och arbetssätt ytterligare i direktivet för Avvikelsehantering och systematiskt kvalitetsarbete inom hälso- och sjukvård. På utförarwebben finns [direktiv för hälso- och sjukvård](#).

## Definitioner

- **Avvikelse** - En inträffad händelse som har eller hade kunnat leda till något oönskat. Den kan vara kopplad till en person exempelvis bristfälligt utförd eller utebliven insats, bristande dokumentation eller fallolycka. En avvikelse kan även gälla till exempel administrativa rutiner, stöld eller skadegörelse som inte rör en viss person.
- **Missförhållande (Lex Sarah)** - Med missförhållande menas en handling eller en underlåtelse av handling som medfört ett hot mot eller konsekvenser för för enskildas liv, säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa. Om en avvikelse bedöms utgöra ett missförhållande eller risk för missförhållande för brukare så ska detta utredas enligt bestämmelserna om lex Sarah. Utförarens lokala rutiner och styrdokument ska vidare beskriva hur rapportering och utredning enligt lex Sarah genomförs. Mer information om [lex Sarah](#) finns på utförarwebben.

- **Vårdskada (lex Maria)** - En händelse som inneburit att en patient har drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig vårdskada. En vårdskada räknas som allvarlig om den är bestående och inte ringa eller om skadan har lett till att patienten fått ett väsentligt ökat vårdbehov eller avlidit.

## Ansvar

### Medarbetare

Alla medarbetare har rapporteringsskyldighet och ska ha kännedom om och arbeta enligt beslutade processer och rutiner samt vara delaktiga i det kontinuerliga kvalitetsarbetet.

Vid händelser i form av missförhållande/ vårdskada eller påtaglig risk för missförhållande/ vårdskada ska medarbetaren genast rapportera avvikelse samt informera närmaste chef.

### Verksamhetschef/enhetschef

Det är ansvarig verksamhetschef/enhetschef som ansvarar för bedömning, utredning, åtgärder och återföring samt uppföljning av avvikelser. Verksamhetschef/enhetschef ansvarar för att det finns skriftliga lokala rutiner för avvikelserapportering, att rutinerna är kända för medarbetarna och att rutinerna följs. Medarbetarna ska ges förutsättningar att vara delaktiga i avvikelsehantering, uppföljning, analys och det kontinuerliga kvalitetsarbetet.

### Medicinskt ansvarig sjuksköterska/Medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAS/MAR)

MAS/MAR ska säkerställa att det finns rutiner för att rapportera risker för vårdskador eller händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada samt att säkerställa och följa upp kvaliteten och säkerheten i den kommunala hälso- och sjukvården. Vid allvarlig vårdskada eller risk för allvarlig vårdskada ska MAS/MAR kontaktas, som initierar utredning och anmälan enligt lex Maria till Inspektion för vård och omsorg (IVO).

## Beskrivning av avvikelseprocessen

Alla verksamheter ska på ett systematiskt sätt arbeta med att identifiera, dokumentera, rapportera och utreda avvikelser. Genom utredning identifieras vilka åtgärder som behövs för att liknande händelser inte ska inträffa igen. Åtgärder ska vara vidtagna inom 30 dagar från att avvikelsen rapporterats. Verksamheten ska också systematiskt följa upp rapporterade avvikelser, på aggregerad nivå, med strävan att utvecklas och förbättras. Beställaren kan i uppföljningssyfte efterfråga aggregerad information från verksamheten.

De utförare som har Treserva avvikelsemodul använder den för att rapportera och utreda sina avvikelser. Vid driftstopp i Treserva avvikelsemodul används [blankett avvikelserapportering vid driftstopp](#). Avvikelsen registreras i Treserva efter driftstopp av rapportören eller ansvarig chef.

Hanteringen av avvikelser kan beskrivas med stöd av nedan process:

RAPPORTERA	UTREDA	BEDÖMA	ÅTGÄRDA	FÖLJA UPP
Alla medarbetare har skyldighet att skyndsamt rapportera avvikelser eller risk för avvikelser. Medarbetare har också ansvar för att vidta omedelbara åtgärder för att avhjälpa avvikelserna.	Verksamhetschef/enhetschef ansvarar för att inkomna avvikelser hanteras skyndsamt. Chefen ansvarar för göra en bedömning om ytterligare omedelbara åtgärder behövs samt att utreda bakomliggande orsaker på systemnivå. Utredningen ska ske i så snar anslutning till händelsen som möjligt. Omfattningen av en utredning anpassas alltid efter händelsens karaktär.	Verksamhetschef/enhetschef ansvarar för att bedöma hur allvarlig händelsen är och hur stor sannolikheten är att händelsen kan inträffa igen.	Verksamhetschef/enhetschef har ansvar för att överväga behov av åtgärder kopplat till bakomliggande orsaker och se till att åtgärderna genomförs. Åtgärder kan vara kortsiktiga och/eller långsiktiga och ska dokumenteras.  <b>Åtgärder ska vara vidtagna inom 30 dagar från att avvikelserna rapporteras.</b>	Verksamhetschef/enhetschef ansvarar för att medarbetare får återkoppling om utredningen och de åtgärder som vidtagits. Chefen ansvarar också för att följa upp åtgärderna i syfte att utvärdera om de har haft avsedd effekt.  När utredningen är genomförd och effekten av åtgärder utvärderade avslutas avvikelserna.

Utförarens lokala rutiner och styrdokument ska vidare beskriva hur avvikelshantering genomförs.

## Avvikelser som uppmärksammas hos annan utförare inom Linköpings kommun eller avvikelser som berör myndighet på Socialförvaltningen

Om en utförare uppmärksammar avvikelse hos en annan utförare eller inom myndighet på Socialförvaltningen ska detta informeras till berörd verksamhet. Verksamhetschef/enhetschefen på berörd verksamhet ansvarar för att hantera händelsen enligt sina rutiner för avvikelshantering. Vid behov sker återkoppling till den som uppmärksammat händelsen.

## Avvikelser mellan Region Östergötland och Linköpings kommun

När avvikelser sker mellan huvudmännen kan det utifrån händelsens art behöva utredas både hos den egna vårdgivaren och hos den andra huvudmannen. För att rapportera en avvikelse till Regionen används Blankett avvikelserapport till Region Östergötland. Avvikelser mellan huvudmännen hanteras enligt rutinen Avvikelsehantering Linköpings kommun Region Östergötland- Instruktion som finns på [MAS/MAR utförarwebb](#).

## Länkar, lagar och andra styrdokument

- Treserva avvikelsemodul - Manualer registrering och analys [användarstöds hemsida](#).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vårdgivarens systematiska patientsäkerhetsarbete (HSLF-FS 2017:40)