

RUTIN FÖR

Avvikelser och
klagomål, hälso- och
sjukvård och omsorg



Antaget av	Medicinskt ansvariga
Diarienummer	VON 18 nr 685
Antaget	2019-08-19
Gäller för	Avdelningen för äldre och funktionsnedsatta
Giltighetstid	20123-09-19
Dokumentansvarig	Medicinskt ansvarig sjuksköterska

1. INLEDNING	3
2. SYFTE	3
3. AVGRÄNSNING	3
4. ANSVAR	3
Verksamhetschef Hälso-sjukvård.....	3
Avdelningschef.....	3
Enhetschef.....	3
Legitimerad personal.....	4
Medicinskt ansvariga (MAS/MAR).....	4
Verksamhetsutvecklare.....	5
Omsorgspersonal.....	5
5. PROCESS	6
Rapportera och Registrera avvikelser och klagomål.....	6
6. Söka avvikelser	7
7. Utreda avvikelser och klagomål	7
8. Bedöma allvarlighetsgrad och lagrum	8
9. Åtgärda	10
10. Följa upp	10
11. Sammanställa och återkoppla	10
12. ÖVRIGT	11
Bifogade dokument.....	11
Medicintekniska produkter.....	11
Anmälan avvikelse/tillbud medicinteknisk produkt.....	11
Bilaga 1 Exempel på allvarlighetsgrad och sannolikhet	12



1. Inledning

All personal som arbetar inom vård och omsorg har en skyldighet att rapportera händelser som kan medföra en skada eller riskerar medföra en skada för den enskilde. Varje enhet har också en skyldighet att ta emot klagomål och utreda dessa. I riktlinjen för avvikelser, klagomål och synpunkter inom vård- och omsorgsnämndens verksamheter beskrivs övergripande kommunens skyldigheter enligt socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Varje avdelning har sedan att närmare beskriva hur det ska gå till.

2. Syfte

Att beskriva avvikelshanteringens olika steg, från inträffad händelse hos enskild till en samlad bedömning över avvikelser på enheten som ett underlag att använda i förbättringsarbete. De olika stegen beskrivs utifrån flödet som det ser ut i Treserva.

3. Avgränsning

Rutinen gäller för enheter där hälso- och sjukvård samt omsorg utförs inom i avdelningen för stöd till äldre och funktionsnedsatta. Händelser som inträffar hos personer som enbart har trygghetslarm som insats ska inte rapporteras i avvikelssystemet.

4. Ansvar

Verksamhetschef Hälso-sjukvård

- Övergripande ansvar för den hälso-sjukvård som kommunen bedriver

Avdelningschef

- Ett övergripande ansvar att avvikelser och klagomål hanteras enligt rutin.
- Att avvikelser och klagomål social omsorg sammanställs i en kvalitetsrapport som delges nämnd en gång per år.

Enhetschef

- Att gå in i avvikelsemodulen i Treserva minst två gånger per vecka för att se vilka händelser som inträffat och vid behov vidta åtgärder.
- Att kalla legitimerad personal och annan berörd personal till möten för att utreda avvikelser och klagomål minst en gång per månad.

Socialförvaltningen
Avdelning Administrativt
stöd och utveckling

- Att informera brukare och/eller närstående vid allvarigare avvikelser inom omsorgen.
- Att avsluta analysen av avvikelserna.
- Att sammanställa avvikelser och återkoppla till personalen.
- Att rapportera antal avvikelser inom olika områden (fall, läkemedel, trycksår, utebliven/sen insats och övrigt) i Stratsys en gång per månad. En kortfattad bedömning kring allvarliga avvikelser och vilka åtgärder som vidtagits ska också rapporteras i Stratsys månadsvis.
- Att nyanställda får information kring hur avvikelser och klagomål ska hanteras vid introduktionen.

Legitimerad personal

- Att rapportera avvikelser/risk för avvikelser samt klagomål samt vidta nödvändiga omedelbara åtgärder.
- Att rapportera avvikelser som inträffat hos annan vårdgivare samt informera MAS/MAR om avvikelserna.
- Att gå in i avvikelsemodulen i Treserva minst två gånger per vecka för att se vilka avvikelser som inträffat på sina enheter
- Vid inträffad vårdskada/ risk för vårdskada informera patienten och/eller närstående.
- Delta på möten där avvikelser utreds.

Medicinskt ansvariga (MAS/MAR)

- Utreder allvarliga avvikelser hälso- och sjukvård och bedömer om händelsen är en allvarlig vårdskada och anmäler i detta till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
- Utreder avvikelser hälso- och sjukvård från andra vårdgivare som inträffat hos oss i samverkan med berörd enhet samt skickar vidare de avvikelser som inträffat hos andra vårdgivare till dem.
- Registrera avvikelser som kommer från andra vårdgivare i avvikelsemodulen och meddelar berörd enhet.
- Lämnar rapport till vård- och omsorgsnämnden tre gånger per år om avvikelser hälso- och sjukvård.
- Att utifrån inträffade händelser hälso- och sjukvård ansvara för att uppmärksamma behov av förändrings- och förbättringsarbete.
- Vid avvikelser som rör medicintekniska produkter rapportera till Läkemedelsverket, leverantör och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för kännedom

Socialförvaltningen
Avdelning Administrativt
stöd och utveckling

Verksamhetsutvecklare

- Att utreda avvikelser allvarliga avvikelser SOL/LSS.

Omsorgspersonal

- Att rapportera avvikelser/risk för avvikelser samt klagomål.
- Vid behov av omedelbara åtgärder kontakta legitimerad personal för hälso- och sjukvårdshändelser och enhetschef för händelser som rör omsorg.

Bedöms händelsen kunna vara en Lex Sarah eller vårdskada (Lex Maria) ska också legitimerad personal eller enhetschef kontaktas snarast.

Socialförvaltningen
Avdelning Administrativt
stöd och utveckling

5. Process

Rapportera och Registrera avvikelser och klagomål

Definition klagomål: Brister i verksamhetens kvalité som inkommer från brukare, närstående, personal eller annan vårdgivare.

Definition avvikelse: En avvikande händelse som inte stämmer med normal rutin och förväntat vårdförlopp. Det kan handla om en persons vård och behandling, insatser eller brist i åtkomst till system.

När en avvikande händelse inträffar eller klagomål framförs ska nödvändiga åtgärder genast vidtas. Om händelsen eller klagomålet rör en hälso-sjukvårdsavvikelse kontaktas legitimerad personal och legitimerad personal vidtar nödvändiga åtgärder. Vid avvikelser eller klagomål som inte rör hälso-sjukvård kontaktas enhetschef. Den som upptäcker händelsen eller tar emot ett klagomål registrerar avvikelser i Treserva på den enhet där patienten hör hemma. Det innebär att om en sjuksköterska upptäcker att läkemedel saknas efter utskrivning från sjukhus, så ska avvikelser skrivas på den enhet där personen hör hemma, till exempel hemtjänst grön grupp och inte HSL ordinärt boende. Information under rubrikerna med asterisk är obligatoriska att fylla i, för att underlätta utredningen av avvikelser är det värdefullt att även fylla i plats där händelsen inträffade.

De klagomål som framförs direkt till verksamheten är de klagomål som hanteras i Treserva, klagomål som framförs på annat sätt hanteras enligt kommunens övergripande riktlinje för synpunkter och klagomålshantering.

Vilken verksamhet

ÄO/FN/LSS/
HSL

Ange enhet där personen bor.

Datum och tid obligatoriskt

Vad handlar avvikelsen om ex, fall, trycksår mm.

Vart hände det?
Underlättar vid utredning

Person involverad i avvikelserna:
19 890807-7000 Test, H

Typ*
 Avvikelse Risk för avvikelse Synpunkt/klagomål

Var personen ensam
 Ja Nej Ej relevant

Verksamhet*
 [AD] [Välj] [Aktivitet]

Enhet*
 [Välj] Enhet

Involverade yrkesgrupper
 [Välj] Involverade yrkesgrupper

Händelsedatum* [] tid* []

Händelseförlopp*

Omedelbart vidtagna åtgärder*

Förslag till åtgärder från den som registrerar avvikelserna*

Jag anser att avvikelserna kan vara föremål för en Lex Sarah utredning.
 Jag anser att avvikelserna kan vara föremål för en Lex Maria utredning.

Kategori*
 Allvarig skada (Ja)
 Dödsfall (Ja)
 Ingen/obetydlig skada (Nej)
 Mindre allvarig skada (Ja)

Aktivitet
 [Välj] Aktivitet

Plats
 [] [Plats]

[Välj] Involverade yrkesgrupper

Rapporterad av
 Monica Lundquist

Rapportdatum*
 2019-04-17

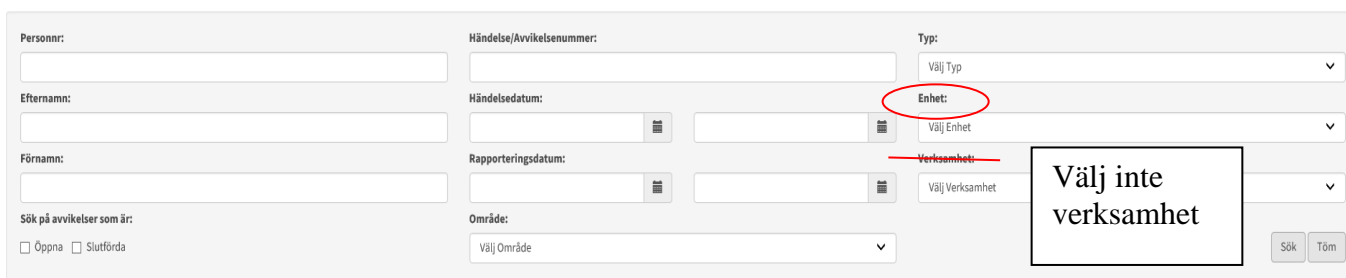
Socialförvaltningen
Avdelning Administrativt
stöd och utveckling

6. Söka avvikelser

Avvikelser går att söka fram på flera sätt genom avvikelenummer, händelsedatum, person, enhet med mera. För att hitta avvikelser på sin enhet välj enbart enhet inte verksamhet. För att säkerställa att man hittar alla avvikelser på sin enhet behöver man söka på både under och överenheter ex. Solängen och Solängen grön. Endast en enhet per sökning är möjlig.

[Mina avvikelser](#) [Sök avvikelse](#)

Stäng Sökformulär



Personnr:

Händelse/Avvikelsenummer:

Typ:

Efternamn:

Händelsedatum:

Enhet:

Förnamn:

Rapporteringsdatum:

Verksamhet:

Sök på avvikelser som är:
 Öppna Slutförda

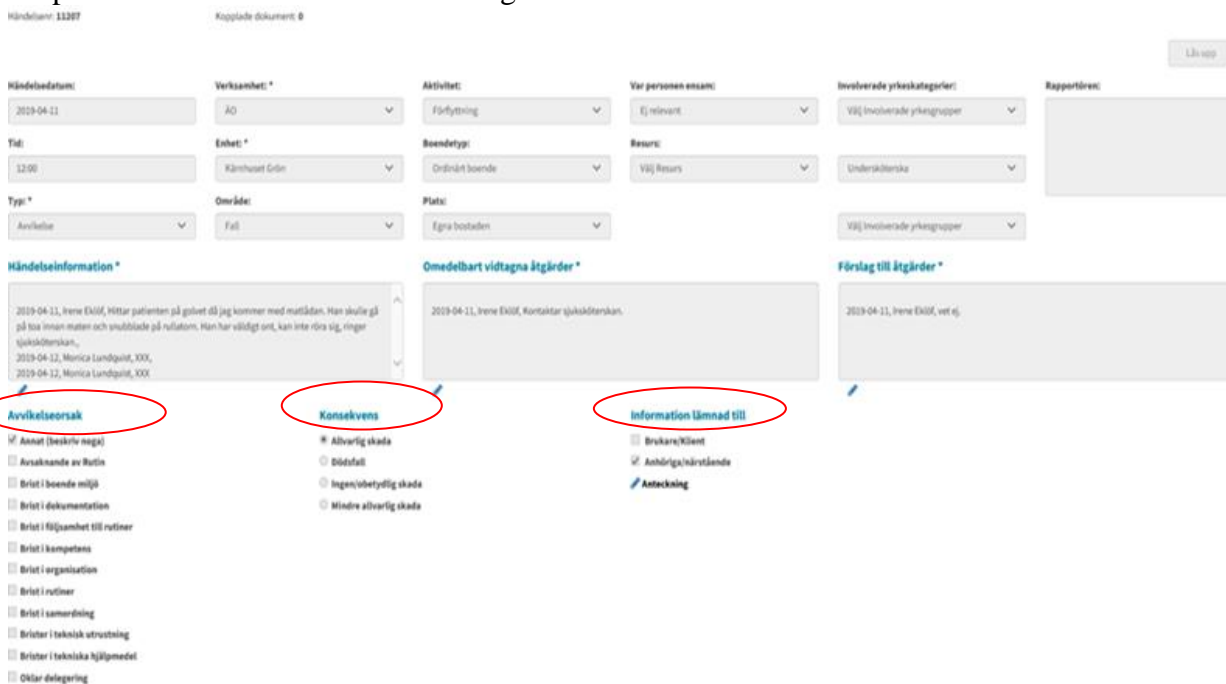
Område:

Välj inte verksamhet

Sök Töm

7. Utredda avvikelser och klagomål

Avvikelser som inträffar i verksamheten och klagomål som inkommer till enheten ska behandlas på möten där berörd personal deltar. Avvikelser som inträffar hos annan vårdgivare, exempel att en person kommer hem efter sjukhusvistelse och saknar läkemedel, ska inte utredas av verksamheten. MAS/MAR skickar vidare avvikelserna för utredning till den vårdgivare där händelsen inträffat. Utredning av avvikelser som inträffat i vår verksamhet görs gemensamt på ett avvikelsemöte. Vissa delar kan förberedas innan. Den text som den som rapporterat avvikelserna fyllt i syns i detta steg. Det går att ändra text genom att använda lås upp knappen och att lägga till text genom att klicka på pennan. Avvikelseorsak och konsekvens ska fyllas i här. Vid en allvarlig vårdskada eller risk för en allvarlig vårdskada ska alltid patienten och/eller närstående informeras. Information bör också lämnas till patient/närstående även vid allvarliga avvikelser.



Händelsedatum: 2019-04-11

Verksamhet: AO

Aktivitet: Förflyttning

Var personen ensam: Ej relevant

Involverade yrkeskategorier: Välj involverade yrkesgrupper

Rapportören:

Tid: 12:00

Enhet: Kärnhuset Grön

Boendetyper: Ordinarie boende

Resurs: Välj Resurs

Underkända:

Typ: Avvikelse

Område: Fall

Plats: Egna boenden

Välj involverade yrkesgrupper

Händelseinformation *

2019-04-11, Irene EKÖL, Höttar patienten på golvet då jag kommer med matlådan. Han skulle gå på toa innan maten och snubblade på rollatorn. Han har väldigt ont, kan inte röra sig, ringer sjukvårdscentralen.
 2019-04-12, Monica Lundquist, XXX,
 2019-04-12, Monica Lundquist, XXX

Omedelbart vidtagna åtgärder *

2019-04-11, Irene EKÖL, Kontaktar sjukvårdscentralen.

Förslag till åtgärder *

2019-04-11, Irene EKÖL, vet ej

Avvikelseorsak

- Annat (beskriv nedan)
- Ansakande av Rutin
- Brist i boende miljö
- Brist i dokumentation
- Brist i följksamhet till rutiner
- Brist i kompetens
- Brist i organisation
- Brist i rutiner
- Brist i samordning
- Bristar i teknisk utrustning
- Bristar i tekniska hjälpmedel
- Ökade delegering

Konsekvens

- Allvarig skada
- Dödsfall
- Ingen/obetydlig skada
- Mindre allvarig skada

Information lämnad till

- Brukare/Klient
- Anhöriga/närstående
- Anteckning

Socialförvaltningen
Avdelning Administrativt
stöd och utveckling

8. Bedöma allvarlighetsgrad och lagrum

Bedömning av allvarlighetsgrad görs gemensamt på avvikelsemöte. Man bedömer sannolikhet för att händelsen ska inträffa igen och hur allvarlig det är om det sker. Som stöd i bedömningen används riskmatris med exempel (se bilaga1). Resultatet av bedömningen sammanräknas automatiskt i en riskpoäng. Enheten utreder händelser inom skala 1-6 och MAS/MAR utreder hälso- och sjukvårdsavvikelser inom skala 8-14. Avvikelser av allvarlig karaktär men som i matrisen inte får en risk över 8 ska också meddelas MAS/MAR. Den utredning som görs av MAS/MAR bifogas avvikelserna under rubrik dokumentera och kan läsas där. SOL/LSS avvikelser 8-14 utreds av verksamhetsutvecklare. Enheten behöver dock påbörja en första utredning även på avvikelser inom skala 8-14 och sedan också bistå MAS/MAR/verksamhetsutvecklare vid behov i den fortsatta utredningen.

Vilket lagrum avvikelserna tillhör ska också anges här. Berör en avvikelse hälso- och sjukvård så ska den registreras under lagrum HSL. Övriga avvikelser som inte berör hälso- och sjukvård ska registreras under det lagrum där personen får insatser utifrån (SOL, LSS).

Avvikelser HSL

- Fall
- Läkemedel (utebliven dos eller signatur, dubbeldos, fel patient mm)
- Tryckskada på enhet/från annan enhet
- Utebliven insats hälso-och sjukvård
- Försenad insats hälso- och sjukvård
- Bristande information hälso- och sjukvård
- Medicinteknisk produkt
- Brist åtkomst IT system legitimerad personal
- Annan händelse

Avvikelser SOL/LSS

- Brist i åtkomst Prator
- Brist i åtkomst Treserva
- Brist i bemötande
- Brist i personlig omvårdnad/omsorg
- Hot/våld mellan brukare
- Utebliven information
- Utebliven insats
- Övergrepp
- Annan händelse

Klagomål

- Brist i bemötande
- Brist i personlig omvårdnad/omsorg
- Utebliven Hälso-sjukvård
- Utebliven/försead insats hälso-sjukvård
- Annan händelse

Socialförvaltningen
Avdelning Administrativt
stöd och utveckling

Händelsen: 11209 Kopplade dokument: 0

Händelseinformation: 2019-04-17, Monica Lundquist, Ramlade i badrummet vid toaletten

Omedelbart vidtagna åtgärder: 2019-04-17, Monica Lundquist, Hjälpste upp. La sig och vilade.

Involverade enheter: Välj Enhet (Kärnhuset Grön)

Ansvärig/delaktig: Välj Person (Ansvärig)

Lägg till Ändra

- Sannolikhetsgrad**
- 4. Mycket stor
 - 3. Stor
 - 2. Liten
 - 1. Mycket liten

- Allvarighetsgrad**
- 4. Katastrofal
 - 3. Betydande
 - 2. Mätlig
 - 1. Mindre

Riskpoäng: 6

Lagrum*

- Sol
- HSL
- LSS

Välj lagrum

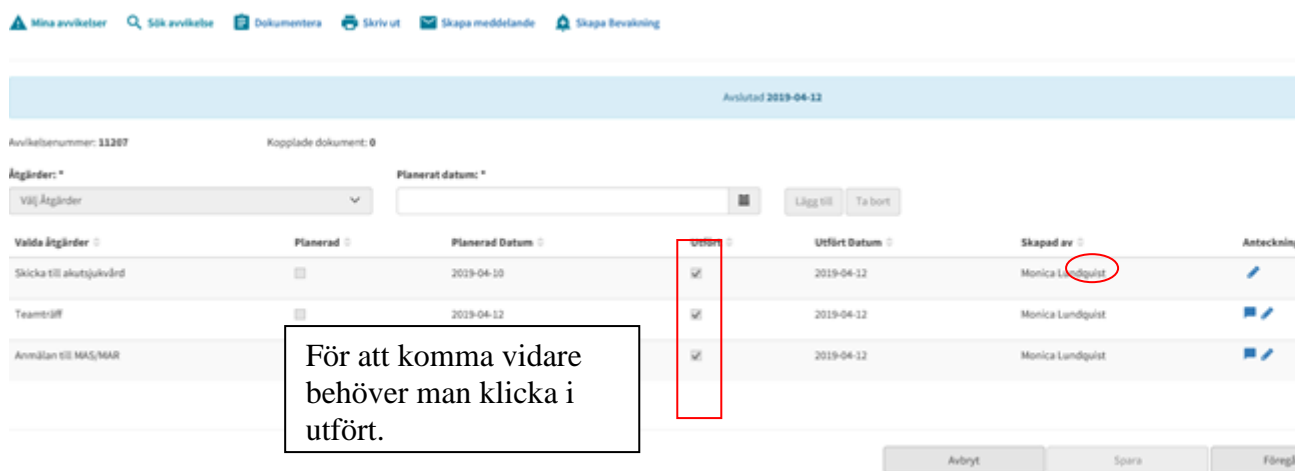
Allvarighetsgrad			
	4. Katastrofal	3. Betydande	2. Mätlig
4. Mycket stor	16	12	8
3. Stor	12	9	6
2. Liten	8	6	4
1. Mycket liten	4	3	2

Riskpoäng sammanräknas automatiskt

Socialförvaltningen
Avdelning Administrativt
stöd och utveckling

9. Åtgärda

Här väljs vilka åtgärder som ska utföras och har utförts med anledning av den inträffade avvikelser. Vissa åtgärder utförs i samband med eller kort efter händelsen och kan då både planeras och utföras av legitimerad personal eller enhetschef innan avvikelsemötet. Andra åtgärder kräver gruppens dialog och kompetens för att planeras och utföras. För att kunna registrera åtgärder utan att ha genomfört steget att utreda och bedöma, klickar man på spara för att komma vidare till åtgärdasteget. Kortfattad anteckning om åtgärden görs genom att klicka på pennan. Dokumentation kring vidtagna hälso- och sjukvårdsåtgärder förs i patientjournalen. Alla åtgärder måste konstateras som utförda för att man ska kunna gå vidare.



Mina avvikelser | Sök avvikelser | Dokumentera | Skriv ut | Skapa meddelande | Skapa Bevakning

Avslutad 2019-04-12

Avvikelsenummer: 11287 | Kopplade dokument: 0

Åtgärder: * | Planerat datum: *

Välj Åtgärder | Lägga till | Ta bort

Valda åtgärder	Planerat	Planerat Datum	Utfört	Utfört Datum	Skapad av	Anteckning
Skicka till akutsjukvård	<input type="checkbox"/>	2019-04-10	<input checked="" type="checkbox"/>	2019-04-12	Monica Lundquist	
Teamträff	<input type="checkbox"/>	2019-04-12	<input checked="" type="checkbox"/>	2019-04-12	Monica Lundquist	
Anmälan till MAS/MAR	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	2019-04-12	Monica Lundquist	

Avbryt | Spara | Följande

10. Följa upp

Här kan legitimerad personal och enhetschef gå in och registrera utfallet av åtgärderna: förbättrad, ingen effekt, försämrad, går ej att bedöma är alternativen. Den som är ansvarig för åtgärden registrerar utfallet. Enhetschef slutför sedan analysen; antingen vid tillfälle mellan avvikelsemöten eller på nästkommande avvikelsemöte.



Avvikelsenummer: 9128 | Kopplade dokument: 0

Åtgärder: | Förbättrad: | Ingen effekt: | Försämrad: | Går ej att bedöma: | Uppföljningsdatum: | Uppföljt av: | Anteckning: |

Sjukvårdsåtgärder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
-------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--	--	--

Avbryt | Spara | Följande | Slutför analys

11. Sammanställa och återkoppla

Enhetschef ansvarar för att återkoppla avvikelser och vidtagna åtgärder till personalen. Det gäller både per individ och resultat för hela enheten. Statistik kan tas ur Treserva kring en mängd olika parametrar. I Treserva under **Uppföljning/Statistik/Avvikelsehantering** kan man söka ut olika avvikelsområden och orsaker

Socialförvaltningen
Avdelning Administrativt
stöd och utveckling

12. Övrigt

Bifogade dokument

Under Dokumentera kan bifogade dokument läggas in och återfinnas. Här hittar man MAS/MAR:s utredningar av allvarliga avvikelser. Här kan man också skriva ut avvikelserna och skapa meddelanden och bevakningar.

 [Mina avvikelser](#)  [Sök avvikelse](#)  [Dokumentera](#)  [Skriv ut](#)  [Skapa meddelande](#)  [Skapa Bevakning](#)

Medicintekniska produkter

Medicintekniska produkter är hjälpmedel som används i verksamheten både sådana som är individuellt förskrivna och det som tillhör enhetens basutrustning. Till exempel rullstolar, rollatorer, hygienstolar, sängar, lyftar, glidlakan mm. Produkter för undersökning och behandling är också medicintekniska produkter till exempel, vågar, andningsmotstånd, blodtrycksmanschetter, saturations-mätare med mera.

Anmälan avvikelse/tillbud medicinteknisk produkt

Om en avvikelse eller ett tillbud inträffar med en medicinteknisk produkt kan det bero på produktfel eller brister i handhavandet. Produkten ska tas ur bruk och märkas. Alla avvikelser som rör medicintekniska produkter ska rapporteras till Medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR). MAR anmäler till Läkemedelsverket och tillverkaren samt tar ställning till om händelsen ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som en allvarlig vårdskada.

Socialförvaltningen
Avdelning Administrativt
stöd och utveckling

Bilaga 1 Exempel på allvarlighetsgrad och sannolikhet

Allvarlighetsgrad	Konsekvens	Lagrum	Exempel
Mindre	Ingen/obetydlig	HSL	Obehag eller obetydlig skada, exempel feldosering i dosett som upptäcks före överlämnandet, fallolycka utan att skada uppstått. **Ingen risk för aktivitetsbegränsning eller försämrad kroppsfunction. Exempel utebliven träning vid enstaka tillfälle. Utebliven signering på signeringslista.
Mindre	Ingen/obetydlig	SoL/LSS	Brister i omsorg/avvikelse beviljad insats som leder till mindre obehag, exempel utebliven städning eller tvätt.
Måttlig	Mindre allvarlig skada	HSL	Övergående funktionsnedsättning, exempel utebliven dos men utan att det leder till men för patient/brukare. Feldosering. Har inte följt rutin, dock liten eller ingen konsekvens för patient/brukare. Fallolycka med måttlig skada, ej fraktur. Sjukhusbesök som inte medför inläggning. Trycksår stadium 1 och 2. **Risk för aktivitetsbegränsning, eller försämrad kroppsfunction. Exempel utebliven träning vid flera tillfällen Individuellt ,hjälpmedel som går sönder men inte under användning.
Måttlig	Mindre allvarlig skada	SoL/LSS	Brister i omsorg/avvikelse av beviljad insats och/eller brist i bemötande som leder till obehag för patienten/brukaren, exempel utebliven veckodusch eller inköp.
Betydande	Allvarlig skada	HSL	Kvarstående måttlig funktionsnedsättning, förlängd vårdtid. Missade läkemedel som insulin, Waran och narkotikaklassade läkemedel. Förväxling av doser, feldosering. Vårdrelaterade infektioner. Fallolycka med större skada, exempel fraktur. Trycksår stadium 3 och 4. ** risk för att aktivitetsbegränsning, eller försämrad kroppsfunction Exempel trasigt hjälpmedel när patient använder som bromsar trasiga på rollator, hjul som lossnar under gång. Fel hantering av lyft/lyftsele. AD-madrass som inte fungerar, är felplacerad.



Socialförvaltningen
Avdelning Administrativt
stöd och utveckling

Betydande	Allvarlig skada	SoL/LSS	Brister i omsorg/avvikelse av beviljad insats och/eller brist i bemötande som leder till omfattande obehag för patienten/brukaren, exempel utebliven tillsyn eller personlig hygien då det finns omfattande behov.
Mycket hög, katastrofal	Dödsfall	HSL	Dödsfall eller större, kvarvarande funktionsnedsättning, exempel fallskada med dödsfall som följd. **Mycket stor risk för aktivitetsbegränsning eller försämrad kroppsfunction . Ex rollator som brister i sitsen, patient som faller ur lyftsele, hygienstol som välter. .
Mycket hög, katastrofal	Mycket allvarlig skada	SoL/LSS	Fysiska, psykiska, sexuella eller ekonomiska övergrepp. Brist i omsorgen som utgör ett hot mot enskilda liv, hälsa eller säkerhet. Brott mot sekretesslagen.

Sannolikhet för att det inträffar	Hur ofta
Mycket liten	Kan inträffa en gång per år
Liten	Kan inträffa varje månad
Stor	Kan inträffa varje vecka eller en på tio tillfällen
Mycket stor*	Kan inträffa dagligen eller en på tre tillfällen

*Gäller händelser som inte görs dagligen eller varje vecka, exempel injektioner var 3:e månad eller städning var 14:e dag men där sannolikheten är stor att händelsen upprepas.

**Exempel ej tagna ur handbok ”Säkrare vård och omsorg (SKL)”

Sannolikhets- och konsekvensmatrisen ovan är från handboken i grundläggande patientsäkerhetsarbete ”Säkrare vård och omsorg” Sveriges kommuner och landsting (SKL),