

Avvikelsehantering (avvikelser i vård och omsorg)

Dokumenttyp:	Rutin
Beslutad av:	Vård- och omsorgschef
Gäller för:	Vård- och omsorgsförvaltningen
Giltig fr.o.m.:	2020-02-17
Dokumentansvarig:	SAS och MAS
Senast reviderad:	2023-01-25
Senast granskad:	2023-01-25

All personal som arbetar inom verksamheter som omfattas av Hälso- och sjukvårdslagen (HSL), Socialtjänstlagen (SoL) och Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) är skyldiga att rapportera avvikande händelser som drabbar brukare/patient (Esther) negativt. Rutinerna för avvikelsehantering gäller för alla verksamheter inom vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde i Vetlanda kommun.

Vad är en avvikelse?

En avvikelse är en händelse eller risk för händelse som medfört eller skulle kunna medföra negativa konsekvenser för brukare/patienter.

En del av det systematiska förbättringsarbetet

Rapportering av avvikande händelser är en del av det systematiska förbättringsarbetet. Alla avvikelser ska rapporteras, utredas och åtgärdas. Vid behov ska de också följas upp.

Syftet med att rapportera avvikelser är att vi hjälps åt att uppmärksamma händelser där brukare/patient drabbas negativt eller riskerar att drabbas negativt på olika sätt. Målet är att förhindra att en liknande situation inte händer igen. Det är viktigt att rapportera händelsen, ta hand om och åtgärda brister och snabbt ändra rutiner för att säkerställa att brukare/patienter kan känna sig trygga med att vården och omsorgen håller god kvalitet och att det inte finns hot mot deras hälsa och liv.

Definitioner

Avvikelse

En avvikelse är en händelse eller risk för händelse som medfört eller skulle kunna medföra negativa konsekvenser för brukare/patienter.

Konsekvensen kan vara allt från ett obehag till en allvarlig skada psykiskt eller fysiskt.

Missförhållande enligt Lex Sarah

(enligt 14 kap. 3 § SoL och 24 b § LSS)

Med missförhållande enligt lex Sarah menar vi att någon (t.ex. personal, chef eller annan brukare i verksamheten) har utfört handlingar eller låtit bli att utföra handlingar t.ex. av försummelse eller annat skäl. Om dessa handlingar, eller ej utförda handlingar, har inneburit ett hot mot eller medfört konsekvenser för brukarens liv, säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa så är det ett missförhållande. Även påtagliga risker för missförhållande ska rapporteras.

Bestämmelserna om lex Sarah gäller från att den enskilde har ansökt om insatser hos biståndshandläggare, dvs även under utredningstiden.

Vårdskada

Vårdskada definieras som skada på en patient som hade kunnat undvikas om adekvata åtgärder hade vidtagits vid patientens kontakt med hälso- och sjukvården.

Omedelbara åtgärder

När en händelse upptäcks eller det är risk för händelse ska nödvändiga åtgärder genast genomföras för att röja undan direkta hot mot brukare/patientens hälsa, personliga säkerhet och liv. Detta för att se till att situationen inte blir värre.

Vid allvarlig vårdskada eller risk för allvarlig vårdskada i samband med användning av Medicinteknisk produkt (MTP) ska den som uppmärksammar händelsen:

- omedelbart sluta använda produkten och eventuella tillbehör
- märka upp och ställa undan produkten i väntan på utredning
- om det är förskrivet hjälpmedel, kontakta förskrivare
- om det gäller grundutrustning, kontakta områdeschefen
- avvikelserapportering görs i avvikelssystemet av den som upptäckte avvikelserna

Utredning

Rapport tas emot av ansvarig områdeschef. Avvikelse ska i första hand utredas av den områdeschef som ansvarar för den verksamhet där händelsen har inträffat, undantag är läkemedelsavvikelse som utreds av sjuksköterska. Om områdeschefen bedömer att den rapporterade avvikelserna ska utredas av annan områdeschef vidarebefordras rapporten till rätt områdeschef.

Om avvikelserna involverar områdeschefen ska funktionschefen vara ansvarig utredare.

Ansvarig utredare kan dels utse medutredare alternativt lägga ärendet för kännedom till annan profession. Om avvikelserna är av allvarigare karaktär kan det finnas behov av en

medutredare. Då skickas rapporten till aktuell profession. Det är även möjligt att skicka rapporten till funktionschef för kännedom. Vid mindre allvarligare avvikelser skickas rapporten enbart för kännedom till sjukgymnast, arbetsterapeut och/eller sjuksköterska.

Vid fallolycka "inga fysiska skador..." viktigt att skicka rapporten till leg personal för kännedom i flik 2.

Ärendet avslutas utan utredning

- Händelsen bedöms inte vara en avvikelse. Ärendet avslutas utan vidare utredning.
- Inga fysiska skador. Ärendet avslutas i DF RESPONS då plan för fallprevention finns för aktuell brukare. Uppföljning sker på analysträff.
- Personen har inte kommunal hemsjukvård. Ärendet avslutas i DF RESPONS. Kopia lämnas till vårdcentral enligt rutin.

Medutredare - används när någon mer behöver fylla på information om avvikelsen.

För kännedom - används för att dela information om avvikelsen.

Händelsen ska bedömas utifrån de konsekvenser som händelsen har medfört för den enskilde. Vid läkemedelsavvikelse är de sjuksköterska som gör bedömningen. Det är allvarlighetsgraden och sannolikheten för att händelsen upprepas som ska bedömas.

Utredaren ansvarar för att vid behov informera brukaren/patienten och eventuell företrädare om avvikelsen. Tänk på regler om sekretess!

Ansvarig utredare är välkomna att kontakta MAS/SAS för rådgivning och vägledning.

Granskning av utredningen

Alla utredningar där allvarlighetsgraden klassificeras som hög (3-4) ska granskas och godkännas av MAS/SAS. Utredningar med den lägre allvarlighetsgraden (1-2) avslutas av ansvarig områdeschef utan granskning. Vid behov kontaktar MAS/SAS ansvarig utredare.

Om ärendet inte ska följas upp, avslutas ärendet efter att utredningen godkänts. Om ärendet ska följas upp, avslutas ärendet av ansvarig områdeschef efter genomförd uppföljning.

Allvarliga avvikelser och missförhållanden enligt lex Sarah

I de fall avvikelsen bedömts med betydande eller hög allvarlighetsgrad (3–4) ska utredningen ske i samverkan med MAS /SAS. Inom SoL/LSS vid allvarliga avvikelser och vid misstanke om lex Sarah läggs SAS till som medutredare som tar över utredningen beroende på behov och situation. Chef ansvarar alltid för uppföljningen men kan bjuda in SAS.

Anmälan till IVO

Vid allvarliga avvikelser ska ställning tas om avvikelsen ska anmälas till IVO. Beslut om anmälan till IVO sker i dialog med förvaltningschef. Det är MAS och SAS som handlägger anmälan till IVO. MAS/SAS informerar ansvarig chef, ledning och nämnd om anmälningar till IVO.

Åtgärder

Av utredningen ska framgå vilka bakomliggande orsaker som behöver åtgärdas för att minska risken att liknande händelser inträffar igen eller begränsar effekterna av händelser som inte helt går att förhindra.

Uppföljning

Områdeschefen och i vissa fall funktionschef ansvarar för uppföljning av vidtagna åtgärder i verksamheten.

Avvikelsehantering i samverkan

Avvikelse som inträffar i samverkan mellan Region Jönköpings län och kommunen rapporteras på samma sätt som övriga avvikelser. På hemsidan Folkhälsa och sjukvård finns rutiner för [Avvikelsehantering i samverkan](#).

Ansvarsfördelning

Områdeschef

- Utredda inkomna avvikelse rapporter. Varje arbetspass kontrollera om avvikelser rapporterats. Vid frånvaro förvissa sig om att kollega utför uppgiften.
- Utse och förmedla avvikelsen till ansvarig sjuksköterska vid avvikelser inom läkemedelshantering
- Informera nyanställda och gå i genom rutinen för avvikelsehantering en gång per år med samtliga medarbetare.
- Återkommande informera berörda medarbetare om rapporterade avvikelser och utredningar inom verksamheten.
- Använda statistikunderlag från avvikelsehanteringen i Hållplatsredovisningen.
- Ta del av årsredovisning i kvalitet- och patientsäkerhetsberättelsen samt utifrån egen analys av inkomna avvikelser starta förbättringsarbeten.
- Återkoppla till personal om beslut från IVO.

Funktionschef

- Vara behjälplig i utredning av allvarliga händelser och följa upp åtgärder.
- Löpande ta del av statistik över avvikelser inom den egna funktionen.
- Löpande initiera och följa upp verksamhetsövergripande förbättringsarbeten utifrån inkomna avvikelser inom den egna funktionen.
- Tillsammans med områdeschefer analysera statistikunderlaget i samband med hållplatsredovisningen.

Legitimerad personal

- Vid behov vara medutredare i avvikelser som innefattas av hälso- och sjukvård.

- Ta del av avvikelser vid behov
- I de fall då avvikelserna innefattar en delegerad arbetsuppgift, ta ställning till om aktuellt delegeringsbeslut ska omprövas. Se vidare rutin för delegering.

Sjuksköterska

Ansvarar för att utreda händelser inom läkemedelshanteringen samt avsluta avvikelserna.

MAS/SAS

- Utföra slumpmässiga kontroller av utförda avvikelsetredningar.
- Vara behjälplig och fungera som bollplank.
- Granska och godkänna utredningar med allvarlighetsgrad 3-4.
- Utreda allvarliga missförhållanden enligt lex Sarah och vårdskada enligt lex Maria.
- Anmäla till IVO i förkommande fall enligt delegation. Informera vård- och omsorgschef samt ordförande i vård- och omsorgsnämnd om anmälan.
- Diarieföra inkommen och upprättad utredning gällande vårdskada och allvarligt missförhållande som anmäls till IVO.
- Informera berörd områdeschef och funktionschef gällande allvarliga avvikelser som anmäls till IVO samt informera patient/brukare och/eller närstående om IVO:s beslut.
- Redovisa helårsresultatet i kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse.
- Återkommande redovisa statistik över avvikelser för förvaltningens ledningsgrupp och visa på mönster, trender och förbättringsbehov.

Process för avvikelshantering

Du hittar processen i [Vetlanda processmodell](#).

Referenser:

- SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (Ändringsförfattningar HSLF-FS 2018:10, HSLF-FS 2017:12)
- SOSFS 2011:5 Föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah (Ändringsförfattning SOSFS 2013:16)
- SFS 2017:30 Hälso- och sjukvårdslag (Ändring 2018:1997)
- SFS 2001:453 Socialtjänstlag (Ändring 2014:828, 2016:150, 2018:1996)
- SFS 1993:387 Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS (Ändring 2015:125, 2019:55)
- SFS 2014:821 Patientlag
- SFS 2010:659 Patientsäkerhetslagen
- HSLF-FS 2017:41 Allvarlig vårdskada (lex Maria)
- [Handbok för tillämpning av lex Sarah](#) (SOSFS 2014-1-24)