

Dokumenttyp:

Rutin

Fastställt/upprättad

2021-12-02

Senast reviderad:

2024-03-25

Detta dokument gäller för:

Socialtjänst

Dokumentansvarig:

Verksamhetsutvecklare

Giltighetstid:

Tills vidare

Rutin för avvikelshantering inom Socialtjänsten

Vad är en avvikelse?

En avvikelse är en icke förväntad händelse i verksamheten som medfört eller kunnat medföra fysisk eller psykisk skada för den enskilde. Det kan ex handla om

- Brist i/utebliven insats/åtgärd
- Brist i bemötande
- Vårdrelaterad skada
- Brist i dokumentation/kommunikation
- Bruten sekretess
- Fysiskt, psykiskt, sexuellt, ekonomiskt övergrepp

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska vårdgivaren säkerställa att det i varje verksamhet finns ett kvalitetssystem. Rutin för avvikelshantering är en del i detta kvalitetssystem.

Samtliga medarbetare har skyldighet att rapportera avvikelser. Det är den som upptäcker avvikelserna som ska rapportera avvikelserna.

Varför har vi avvikelshantering?

Alla som jobbar i socialtjänsten ska vara med och verka för en god kvalitet. Verksamhetens kvalitet ska hela tiden utvecklas och det finns lagkrav på att vi ska arbeta strukturerat och systematiskt med att utveckla kvaliteten i verksamheten.

Avvikelse rapporteringen är vårt viktigaste verktyg för att arbeta systematiskt med kvaliteten på enheten tillsammans med berörd personal.

Den som är ansvarig för insatserna och för verksamheten har en skyldighet att ta reda på varför kvaliteten brister och hur vi ska förebygga att det händer igen. Avvikelsehanteringen handlar främst om att ständigt förbättra verksamhetens kvalitet och har mindre fokus på den enskilda individen.

Avvikelsehantering - Hur ser processen ut?



Avvikelse upptäcks

En avvikelse inträffar i verksamheten.

Direkt åtgärd

Den personal som uppmärksammar händelsen ansvarar för de omedelbara åtgärder som krävs. Vid allvarlig händelse kontaktas enhetschef omedelbart. Denne gör sin bedömning om behov av akuta åtgärder. Ange i avvikelserapporten vilken personal du kontaktat.

Rapportera avvikelsen - Hur?

Hur? Hantering av avvikelser sker i DF Respons. Rapportblankett finns på Eira, på Socialtjänstens verksamhetssida.

Här finns också en länk:

<https://synpunkt.hjo.se/AddMatter2.aspx?MatterTypID=19&View=AVVIK>

Vem? Den personal som upptäcker eller får kännedom om en avvikelse ska rapportera detta.

När? Rapporten ska lämnas så snart som möjligt för att inte viktiga detaljer ska glömmas bort.

Om personalen bedömer att det inträffade är ett missförhållande eller en risk för ett missförhållande enligt Lex Sarah måste rapporten göras samma dag.



Dokumentera i den enskildes journal

Händelser som påverkar en enskild individ ska dokumenteras i den enskildes journal. Dokumentationen är av vikt för att ha en spårbarhet i ärendet.

Observera dock att avvikelserapporter inte räknas som en journalhandling i sig utan är en del i vårt systematiska kvalitetsarbete.

Resten av rutinen beskriver hur avvikelser utreds, åtgärdas och återkopplas.

Utredning

Rapporten går automatiskt till enhetschef på den enheten där händelsen inträffat. (Utredningen kan överflyttas till annan person om fel enhet är angiven).

Enhetschefen på enheten har det slutliga ansvaret för att avvikelser på enheten utreds.

Har rapportören bedömt att avvikelsen utgör ett missförhållande så ska utredningen påbörjas senast nästkommande vardag.

En utredning ska inte vara mer omfattande än vad omständigheterna kräver. I utredningen ska

följande frågor besvaras:

- Vad har hänt?
- Varför har det hänt?
- Vad ska göras för att förhindra att något liknande inträffar igen?

I utredningen ingår att bedöma graden av allvarlighet.

Vidta åtgärder

Vid varje avvikelse ska utredaren bedöma vilka åtgärder som behövs på kort och lång sikt för att förhindra framtida kvalitetsbrister. Åtgärderna ska vara av den art att de ska minska eller eliminera risken för att händelsen ska upprepas. Det kan innebära åtgärder från olika professioner och på olika nivåer dvs. individnivå, enhetsnivå, områdesnivå eller förvaltningsnivå.

Uppföljning av avvikelse

Bedömer man att händelsen måste följas upp så ska funktionen ”utredning klar – ärendet ska följas upp” väljas i systemet. Ett datum för uppföljning väljs och utredaren påminns av systemet. Vid uppföljning ska åtgärderna följas upp. Om önskvärt resultat är uppnått kan avvikelsen avslutas. I de fall åtgärderna inte har uppnått önskvärt resultat ska nya åtgärder sättas in och ny uppföljning planeras.

Avvikelsen avslutas

När utredningen är genomförd avslutar utredningsansvarig avvikelsen.

Återkoppling och lärande

Hela syftet med avvikelsehanteringen är att vara i en lärandeprocess och åstadkomma förbättringar i verksamheten. Det kräver att berörd personal involveras i diskussionen kring hur rutiner, organisation, information etc ska utformas för att uppnå höjd kvalitet. Den som är ansvarig för verksamheten ska se till att det finns arbetsformer för detta. Enhetschef ansvarar för att återkoppla avvikelserna till berörd personal. All personal ansvarar för att vara delaktiga i lärandeprocessen.

Åtgärder ska också återkopplas till den enskilde och eller dennes företrädare när så är lämpligt.

Anmälningsskyldighet

Lex Sarah

Om ett missförhållande är allvarligt eller det föreligger risk för ett allvarligt missförhållande inom socialtjänsten och i verksamheter enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade ska ärendet anmälas till IVO. Se rutin för Lex Sarah.