

2020-11-20

Kunskapsutveckling

Avvikelseprocessen –
övningskompendium

Målbild – en trygg avvikelshantering som präglas av ett öppet arbetsklimat utan skuldbeläggande där alla lär av varandra



Information

Detta kompendium innehåller instruktioner, diskussioner, övningar och quiz, som har kopplingar till hur vi ska arbeta med avvikelser i förvaltningen.

Kunskapsutveckling avvikelseprocessen är uppbyggd i flera block och innehåller;

Block 1 – Utbildning för chefer teori/övningar kring VAD och VARFÖR (2,5 tim. lärarledd)

Block 2 – Utbildning för chefer teori/övningar kring HUR och NÄR (2,5 tim. lärarledd)

Block 3 – Utbildning för medarbetare film och övningar kring hela processen (60 min ledd av enhetschef)

Block 1 och 2 riktar sig enbart till enhetschefer eller annan funktion som har ansvar för hela utredningsprocessen kring avvikelser. Dessa block är lärarledda och genomförs i lektionsform, samt kommer att vara bokningsbara.

Block 3 är riktat till alla medarbetare som har en skyldighet att rapportera oönskade händelser och därmed ha en kunskap om Varför, Vad, När och Hur. Detta block genomförs genom att titta på en film kring avvikelseprocessen samt övningar i olika former på APT eller annat lämpligt arbetsmöte. Utbildningen hålls samman av ansvarig enhetschef.

Instruktioner för Block 3

Starta med att arbetsgruppen gemensamt tittar på filmen, Avvikelser – Varför, Vad, När och Hur. Ni kan välja att titta igenom hela filmen som tar ca 20 minuter eller alternativt dela upp den i delar och göra övningar mellan. Vi rekommenderar dock att titta på filmen sammanhängande. Övningarna är förslag till aktiviteter som ni kan genomföra och ni kan välja de delar som ni anser passa gruppen bäst.

Det finns även 2 avvikelse spel på Förvaltningsledningsstaben som kan lånas ut för aktivitet.



Övning 1

Instruktion: Dela in din arbetsgrupp i mindre grupper och be dem bikupa kring de 2 frågeställningarna nedan. Be dem skriva ned vad de kommit fram till och sedan redovisa i storgrupp. Har ni en samsyn i gruppen? Använder ni olika begrepp?
Tidsåtgång 15 minuter

- Vad är en avvikelse?
- Andra ord för en avvikelse



Övning 2

Instruktion: Dela in din arbetsgrupp i mindre grupper och be dem bikupa kring frågeställningarna nedan. Be dem redogöra för vad de kommit fram till och i storgrupp. Du kan välja ut viss av frågorna eller ta alla. Känner alla likt? Kultur? Syfte? Tidsåtgång 15 minuter

- Känner du som personal att du vågar rapportera avvikelser?
- Känner du att du förstår syftet med att rapportera?
- Finns det en rädsla att rapportera
- Vad är syftet med att rapportera saker som går snett?
- Börda eller vinst (utveckling)?
- Ser du att antal avvikelser kan öka?
- Hur ser du på att vissa har många avvikelser och andra inga alls?



Övning 3



Instruktion: Denna övning är ett quiz där medarbetaren ska avgöra om det är en avvikelse och i så fall vilken typ. Ni kan välja att göra quizet individuellt eller dela in i grupper. När tiden gått ut så går ni igenom de rätta svaren och diskuterar kring dem. Det är ju sedan aldrig fel med lite priser till vinnaren/vinnarna!

Tidsåtgång 20 minuter

Fråga	Vilken typ av avvikelse
När jag kom hem till Greta i morse låg påsen med kvällsmedicin kvar på köksbordet	
Aferdita säger att det är tre veckor sedan hon fick komma ut på promenad.	
Kalle har inte fått något svar på sin ansökan om hemtjänst som skickades för tre veckor sedan.	
När vi skulle lägga Kajsa igår kväll blev hon arg. Hon slängde fjärrkontrollen mot oss så den träffade min jobbkompis som blev arg och skällde ut Kajsa och skakade hennes rullstol.	
Det saknas 200 kronor i Bosses plånbok. Pengarna fanns där i förra veckan men nu är dom borta.	
Vid en loggkontroll upptäckts att Sara som är undersköterska i Solgläntans hemtjänst har tagit del av dokumentation om sin mamma som har hemtjänst från en annan grupp.	
Idag tog jag och min kollega med oss Gösta ut på promenad i rullstolen. När vi stannade till gick spaken till bromsen på rullstolen av.	
En hemtjänstgrupp får mejl från omsorgshandläggare att hemtjänstinsatser ska starta hos två personer. I mejlet står hela personnumren på de kunder som det gäller samt information om att det vore bra om någon i gruppen som talar arabiska tar första kontakten då de sökanden inte talar svenska utan bara arabiska.	
Kalle som är sjuksköterska får ofta höra nedlåtande kommentarer från sina kollegor och har börjat dra sig undan och hålla sig för sig själv mer än tidigare.	
Sjuksköterskan har uteblivit flera gånger från HIM. Enhetschefen har varit i kontakt med sjuksköterskans chef och fått till svar att hen ska ta tag i detta och ha ett samtal med berörd. Trots detta så fortsätter det på samma vis om enheten har svårt att komma vidare i sitt preventiva arbete.	
Vid upprepade tillfällen kommer inte en enhetschef till inplanerade möten som hålls mellan handläggare och enhetschefer LSS. Detta försvårar kommunikationen och planeringen mellan beställare och utförare. Handläggarens chef har påtalat problemet flera gånger för verksamhetschefen för utförandet.	

Övning 4

Instruktion: Detta är exempel på frågor som ni kan sätta ihop till ert alldeles egna lilla quiz. Glöm inte att det är kul att få vinna något! Facit finns i slutet av kompendiet och facit i slutet av kompendiet.



1. Du upptäcker att en kund som har en demensdiagnos har nekat dusch under en lång period och är väldigt smutsig. Inga åtgärder är vidtagna av någon. Ska du skriva en avvikelse?
2. Du upptäcker att din arbetskollega har bilder på kunder på sitt FB konto. Ska en avvikelse upprättas?
3. Du kommer hem till en kund som utför en självskadehandling. Ska det upprättas en avvikelse?
4. Är en påtaglig risk för missförhållande skäl att upprätta en avvikelse?
5. En allvarlig händelse som måste utredas sker på din enhet. Du blir ombedd att skriva en redogörelse alternativt bli intervjuad. Du vill helst slippa då det gäller din bästa vän. Har du rätt att neka att medverka i utredningen?
6. En insats i hemtjänsten glöms bort. Kunden kommer inte till någon skada. Då behöver du inte upprätta någon avvikelse. Rätt eller fel?
7. En kund på ett särskilt boende berättar för dig att hen känner sig kränkt då grannen som är hennes pojkvän har gjort slut. Ska du upprätta en avvikelse?
8. Kan en chef räknas som ansvarig avvikelsemottagare när en avvikelse upprättas?
9. Du upptäcker att en kollega har en kärleksrelation med en av kunderna. Ska det upprättas en avvikelse?
10. Du uppmärksammar en avvikelse som är extra allvarlig. Hur agerar du?
11. Kunden går mot röd gubbe vid ett trafikljus-Du måste upprätta en avvikelse när du kommer tillbaka till enheten på grund av brott mot trafiklagen. Rätt eller fel?
12. Du upplever att du som personal blivit kränkt av en anhörig. Detta måste du skriva en avvikelse på. Rätt eller fel?

13. Ska du upprätta en avvikelse om en rullators broms slutar att fungera under en promenad?
14. Brist på personal ska ses som en avvikelse. Rätt eller fel?
15. Du glömmer att stänga journalen efter att du dokumenterat. När du kommer tillbaka till rummet står en hantverkare och läser på datorn. Ska du upprätta en avvikelse?
16. En vikarie berättar för dig att en kollega till dig tar hårdhänt i kunderna. Ska du rapportera en avvikelse?
17. Innebär konsekvensnivå 3 att avvikelserna är mindre allvarliga?
18. En kvinna har i sin genomförandeplan uppgett att hon inte dricker alkohol av religiösa skäl. Vid en fest på enheten så önskar hon ett glas vin. Får du servera henne det utan att upprätta en avvikelse?
19. Du och din kollega besöker en dam som har en demens diagnos och hon hävdar att kungen och drottningen varit på besök. Din kollega börjar argumentera med damen, på ett hånfullt sätt, om att detta inte är sant. Ska du upprätta en avvikelse?
20. Du och din kollega kommer hem till en man för att utföra omvårdnad. Mannen ber om hjälp med att sätta på sig en BH. Din kollega skrattar till så att kunden hör. Är det en avvikelse?
21. Är en punktering av en rullstol en vårdskada?
22. Det är en vårdskada om du som personal sticker dig med en kunds insulinspruta i fingret, Rätt eller fel?
23. En i personalen blir bestulen på sin plånbok på enheten. En avvikelse ska upprättas, rätt eller fel?
24. Har man en gång fått information om lex Sarah så förväntas man kunna detta och man behöver ingen repetition. Rätt eller fel?
25. När en kund har en förvaltare som har i uppdrag att "sörja för person" så behöver inte personalen upprätta en avvikelse utan det räcker med att informera förvaltare. Rätt eller fel?
26. Du upptäcker att en kollega har råkat slänga kundens löständer i soporna. Du upprättar en avvikelse, rätt eller fel?

27. Ett klagomål kan enbart lämnas till enhetschefen för verksamheten, Rätt eller fel?
28. Klagomål från anhöriga försöker vi att inte ta emot då det medför extra arbete för enhetscheferna i verksamheterna. Rätt eller fel?
29. Kan man inom en kommun betrakta synpunkter och klagomål som avvikelser?
30. Du får en dålig löneförhöjning av din chef. Du upprättar en avvikelse på detta på grund av missnöje. Rätt eller fel?
31. Mobbing i arbetsgruppen är en avvikelse?
32. Prao-elever/praktikanter innefattas inte av rapporteringsskyldighet då de är extra utsatt i verksamheten. Rätt eller fel?
33. En god man eller förvaltare som har uppdraget att sörja för en person har rätt att ta beslut om en begränsningsåtgärd för den enskilde?
34. Enligt socialtjänstlagen betraktas man inte som vuxen vid 18 års ålder, utan det är mognadsgraden som avgör när man ska bli bemött som vuxen. Rätt eller fel?
35. Kunden önskar att du låser hens dörr under natten trots att kunden inte själv har möjlighet att öppna den vid behov. Är det okej för dig att låsa dörren eller blir det en avvikelse?
36. Att använda brickbord, sänggrind eller bälte räknas som frihetsberövande även när personen själv godkänt det. Rätt eller fel?
37. En kund eller anhörig kan motsätta sig en lex Sarah eller lex Maria anmälan?
38. Vilken är skillnaden i befogenheter mellan patientnämnden och IVO?
39. Ett dödsfall kan aldrig räknas som en vårdskada. Rätt eller fel?
40. Varje kommun har rätt att välja om de vill utse en MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska)?
41. En kund som är väl känd i media får en bostad på den enhet du arbetar på, men inte just på din avdelning. Självklar har du rätt att läsa hens journal?
42. Du som personal kan lämna in en lex Sarah anonymt?
43. Kan en enskild person göra en lex Sarah anmälan till IVO?

Facit

Övning 3

1. HS – uteblivet läkemedel
2. SoL (lex Sarah) – Utebliven insats
3. Synpunkt/Klagomål som kan leda till lex Sarah
4. Arbetsmiljö – tillbud, SoL (lex Sarah) brist i bemötande
5. SoL (lex Sarah) - ekonomiskt övergrepp
6. Personuppgiftsincident
7. HS – MTP (medicinteknisk produkt)
8. Personuppgiftsincident
9. Arbetsmiljö
10. HS – brist i vårdkedjan
11. SoL (lex Sarah) – brist i samverkan

Övning 4

1. JA
2. JA
3. JA
4. JA
5. NEJ, som anställd är man skyldig att medverka vid utredning.
6. FEL, utebliven insats som inte blivit godkänd av kund utan sker av misstag ska rapporteras.
7. NEJ
8. JA, diskutera vem som är ansvarig för vad i kommunen.
9. JA
10. Du ger en muntlig rapport till chef och upprättar en avvikelse
11. FEL
12. FEL
13. JA
14. FEL, men om det leder till uteblivna insatser så kan det vara en avvikelse.
15. JA
16. JA
17. NEJ, tvärtom
18. JA självbestämmande gäller.
19. JA
20. JA
21. NEJ, inte nödvändigtvis men en avvikelse ska upprättas.
22. FEL, det är en arbetsskada
23. FEL
24. FEL, kommunen bör muntligen informera 1 gång om året muntligen eller skriftligt.
25. FEL, avvikelser ska alltid rapporteras.
26. RÄTT
27. FEL det måste finnas flera sätt i kommunen att kunna lämna.
28. FEL, vi välkomnar klagomål då de hjälper oss att kvalitetssäkra
29. JA

- 30.FEL, det är ingen avvikelse
31. NEJ, det är ett arbetsmiljöproblem
- 32.FEL, alla som arbetar är skyldiga och omfattas
- 33.FEL
- 34.FEL, alla är juridiskt vuxna vid 18 och ska bemötas utifrån det.
35. JA det är ok. Men kundens eget önskemål måste dokumenteras.
- 36.FEL, om personen godkänt det så räknas det som skyddsåtgärd.
37. FEL, vårdgivaren är alltid skyldig att anmäla om man gjort fel
- 38.Patientnämnden har inga disciplinära befogenheterna, vilket IVO har.
- 39.FEL, dödsfall som hade kunnat undvikas och där adekvata åtgärder inte satts in räknas som vårdskada
- 40.FEL
41. NEJ, enbart om du utför arbetsuppgifter hos hen.
- 42.NEJ, alla inom vård och omsorg är skyldiga att rapportera samt delta i utredning.
- 43.NEJ

Lycka till!